

---

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Anleitung .....	7
<b>1 Solution Selling – Definition und Abgrenzung .....</b>	<b>9</b>
1.1 Vertriebsstrategien .....	9
1.2 Solution Selling und Produktvertrieb im Vergleich .....	12
1.3 Ein Betriebssystem für den Vertrieb .....	17
<b>2 Die Herausforderungen des Solution Selling .....</b>	<b>23</b>
2.1 Die Herausforderungen des Vertriebs komplexer Lösungen .....	23
2.2 Die Angst vor der falschen Entscheidung .....	28
2.3 Die Bedeutung des beratenden Verkaufs .....	35
<b>3 Werkzeuge für den Alltag im Vertrieb von Lösungen .....</b>	<b>39</b>
3.1 Die Elemente des Solution Selling .....	39
3.2 Die Neukundengewinnung .....	44
3.3 RABEN-Methodik zur Bedarfsanalyse – die kundenzentrierte und wertorientierte Fragetechnik .....	55
3.4 Die Value Proposition .....	77
3.5 Die Buying-Center-Analyse .....	83
3.6 Opportunity-Management .....	92
3.7 Verhandlungstechniken nach dem Harvard-Konzept .....	101
3.8 Strukturierter Vertriebsprozess verbessert Chancen .....	108
<b>4 Kommunikation und Psychologie .....</b>	<b>113</b>
4.1 Praktisches für eine bessere Kommunikation .....	113
4.2 Verkaufspräsentationen neu gedacht .....	118
4.3 Die 3 S der Motivation – Warum Menschen kaufen? .....	130
<b>5 Mehr zum Thema »Verhandlung« .....</b>	<b>139</b>
5.1 Psychologie der Macht in Verhandlungen .....	139
5.2 Die 11 Regeln im Preisgespräch .....	153
5.3 Psychologie des Überzeugens .....	158

<b>6</b>	<b>Strategisches und Praktisches für Führungskräfte im Solution Selling</b> .....	<b>165</b>
6.1	Strategische Blickwinkel auf den B2B-Vertrieb .....	165
6.2	Vertrieb und Verkauf benötigen ein Betriebssystem .....	166
6.3	Opportunity-Management als Führungssystem .....	170
6.4	Vertriebsprozesse im Solution Selling aktiv gestalten .....	178
6.5	Der Proof of Concept als Element im Vertriebsprozess .....	186
6.6	Reference Selling im Lösungsvertrieb optimal nutzen .....	193
6.7	KPIs im Solution Selling – warum Umsatz im Lösungsvertrieb als Kennzahl uninteressant ist .....	199
6.8	Verkäufer für das Solution Selling erkennen .....	208
6.9	Resümee zum Betriebssystem Solution Selling .....	212
	Literaturverzeichnis .....	215