
Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Die Marke L. L – Verkaufen mit Leidenschaft	11
1.1 Der Italiener 1 – Von Animositäten und Misserfolg	11
1.2 L’Italiano 2 – Seine eigene Marke werden	13
1.3 Der deutsche Italiano 3 – Das Alleinstellungsmerkmal	15
2 1980 oder die Kunst, einen Tick anders zu sein	19
2.1 Bella Figura! – Das gewisse Etwas?	19
2.2 Aus der Zeit gefallen – Von Bundfalten und Schulterpolstern	21
2.3 Zumutung Veränderung? – Was soll ich anziehen?	23
3 Identitäten – Von Schweinchen, italienischen Anzügen und Chamäleons	27
3.1 Heiteres Beruferaten – Was bin ich?	27
3.2 Wer bin ich? – Was steckt überhaupt in mir?	31
4 Verkäufertypen – Von Bananen und Fischen	35
4.1 Produktverkäufer – Ausgerechnet Bananen	36
4.2 Preisverkäufer – Noch mehr Bananen	38
4.3 Strahlemann-Beziehungsverkäufer: »Hallo, Herr Kaiser!«	41
4.4 Potenzialverkäufer – Stratege mit wachem Verstand	44
4.5 Top-Verkäufer – Verkaufen in die Wiege gelegt?	46
5 »Be water, my friend« – Unterrichtsstunde bei Bruce Lee	51
5.1 Von Strategien, Bordsteingesprächen und Kung-Fu	51
5.2 Der richtige Kick – Gelerntes wird Reflex	56
5.3 Feuertaufe – Die freie Wildbahn	58
6 Die richtige Sprache sprechen	61
6.1 Schwätzen, babbeln, schnacken, klönen – Wie uns der Schnabel gewachsen ist?	61
6.2 Mehr als Worte – Von Obama, Merkel und einem Rosenstrauß	64

7	Die grauen Zellen überlisten – Von Blockaden und Spickzetteln	67
7.1	Wenn das Hirn aussetzt	67
7.2	Ins Gesicht geschrieben – »Die Augenbraue fehlt noch ...«	68
7.3	»Kein Interesse, brauch ich nicht« – Was soll ich sagen?	70
7.4	Intelligente Gesprächsführung – Zehn auf einen Streich!	73
7.5	Gefühle – Von Bananen und Kniescheiben	76
8	Disciplina und Ausdauer	77
8.1	Von Überraschungseiern und Marshmallows	77
8.2	Rituale – Die »Perfekte Stunde«	79
9	Auf Tuchfühlung – Kunden sind auch nur Menschen	83
9.1	Der »Tick« Vorsprung des Kunden	83
9.2	Entscheider – Wer hat das Sagen?	85
9.3	Der erste Eindruck – Die Inspektor-Columbo-Falle	88
9.4	Von Fettnäpfen und klugen Frauen	90
9.5	Geduldspiele – Von Fischen, wütenden und tiefenentspannten Männern	91
10	Ein Tick charmanter? – Von Macherinnen und zarten Frauen	103
10.1	Blickwechsel – Von Schubladen, die wir besser zulassen	103
10.2	»Der hat mir gerade noch gefehlt!« – Fortissimo oder piano piano?	106
10.3	Die Firewall – Wie komme ich an der Chefsekretärin vorbei?	109
10.4	Die Frau für alle Fälle	111
11	Menschen mögen – Echtes Interesse am Kunden	115
11.1	Der Gesprächs-Rhythmus	115
11.2	Der Flirt – Ein sozialer Klebstoff	116
11.3	»Hallo, du Hübscher!« – Grenzen setzen	117
11.4	Wertschätzung und Komplimente – Mehr als schöne Worte	119
12	Akquise – Von Bungeespringern, Bergsteigern und Rennfahrern	125
12.1	Paralysen – Der Feind in deinem Telefonhörer	125
12.2	Free Fallin' – Freier Fall mit Restrisiko	127
12.3	Hohe Berge, tiefe Täler – Von Sinn und Motivation	129
12.4	Gierig auf den Tag – Von Kaltstarts und Warmlaufen	132

12.5	Magic Moment: Die Lust des Gewinners oder wie ich mit Guido Buchwald die Ehrenrunde lief	133
13	Erfolgs-Rezepte mit Geling-Garantie? – Von Zielen und molligen Frauen	135
13.1	Gute Vorsätze und Stolpersteine	135
13.2	Wenn ..., dann ...? – Von Realitätssinn und gesundem Pessimismus ..	136
14	Auf einem Auge blind	141
14.1	Blick-Korrekturen	141
14.2	Eigenverantwortung – Von Kindern und Küche	144
15	Grazie – Von Hochprozentigem, Salz und einem Wolf	147
	Herzlichen Dank!	151