

Thomas H. Jachens

Professionelles Verkaufen

Kundenerwartungen erkennen
Verkaufsgespräche positiv gestalten
Abschlüsse erreichen
Richtig kommunizieren



REDLINE WIRTSCHAFT

Inhalt

Vorwort zur 2. Auflage.....	7
Einleitung.....	8
Teil I Einige Grundüberlegungen vor dem Verkauf.....	10
1. Was Sie über Ihre Kunden wissen sollten.....	10
<i>Wie sieht der Markt aus Sicht der Kunden aus?</i>	10
<i>Was erwarten Kunden?</i>	10
<i>Ihr Selbstverständnis als Verkäufer.</i>	12
2. Die Grundlagen der Kommunikation.....	14
<i>Kommunikationsregeln im Verkauf.</i>	14
3. Störungen in der Kommunikation.....	16
4. Das Kommunikationsmodell.....	18
<i>Die Wirkungsfaktoren</i>	22
<i>Das Erscheinungsbild von Menschen.</i>	23
Teil II Die Verkaufssystematik.....	30
1. Baustein: Die Begrüßung.....	30
<i>Begrüßung im Handel.</i>	31
<i>Begrüßung beim Kunden.</i>	34
<i>Der Smalltalk</i>	35
2. Baustein: Wer fragt, der führt ein Gespräch.....	37
<i>Die geschlossene Frageform</i>	39
<i>Die offene Frageform.</i>	40
<i>Die konkrete Frageform.</i>	41
<i>Die Alternativfrage.</i>	42
<i>Die Preisfrage.</i>	43
3. Baustein: Was kaufen Menschen?.....	44
<i>Die Vorteilsrhetorik</i>	48
<i>Die »Sie«-Ansprache</i>	50
<i>Die »Namens«-Ansprache.</i>	51

4.	Baustein: Wie entscheiden Menschen?.....	52
	<i>Die Motive</i>	57
	<i>Indikatoren, um das Motivprofil eines Kunden zu erkennen</i>	61
	<i>Die Motivansprache</i>	62
5.	Baustein: Der Kunde kann sich nicht entscheiden	68
	<i>Professionell nachgefragt</i>	69
	<i>Preise entscheiden Verkaufsgespräche?</i>	74
	<i>9 Techniken, um Preisgespräche zu entscheiden</i>	77
	<i>10 Grundüberlegungen zu Preisgesprächen</i>	84
6.	Baustein: Das Abschlussgespräch.....	85
	<i>Woran können Sie erkennen, dass Kunden abschlussbereit sind?</i> 87	
	<i>Abschlusstechniken</i>	88
	<i>Kaufreue vorbeugen</i>	92
7.	Baustein: Das telefonische Nachgespräch.....	94
	<i>Überlegen Sie sich konkrete Gründe Ihres Anrufes</i>	94
8.	Baustein: Das Reklamationsgespräch.....	98
	<i>20 Tipps im Umgang mit Reklamationen</i>	101

Teil III Die Verkaufsrhetorik.....104

1.	Vermeiden Sie »rhetorische Ohrfeigen«.....	104
2.	Vermeiden Sie »Schlaffmacher«.....	107
3.	Vermeiden Sie »negative Ausdrücke«.....	109
4.	Vermeiden Sie »ichbezogene Aussagen«.....	110
5.	Benutzen Sie »Aussageverstärker«.....	111

Teil IV Ihr Verkaufsgespräch in der Zusammenfassung... 113

Ein weiser Mann wird geprüft.....116

Über den Autor.....118

Lesenswerte und weiterführende Literatur.....119

