

Peter Becker

Professioneller Verkauf mit erfolgreichen Beziehungen

Kundenbindungsmanagement
für Finanzdienstleister



Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Inhaltsverzeichnis.....	7
Einleitung.....	11
Ein Konzept für die Verkaufspraxis bei Finanzdienstleistungen.....	13
Elemente im Konzept.....	13
Erläuterung der Elemente.....	13
Unternehmenskultur, Unternehmensphilosophie und Werte.....	16
Strategie.....	17
Struktur.....	19
Rahmenbedingungen.....	20
Prozess.....	21
Werkzeuge.....	22
Dienstleistungen.....	23
Methoden.....	24
Ein Verhandlungsmodell.....	30
Einstiegsmodell.....	34
Das „BOA – Prinzip“.....	37
Bindung.....	37
Ordnung.....	39
Ausgleich.....	41
Einstieg.....	47
Darstellung der Beteiligten.....	47

Territorien des Verkäufers und des Kunden	47
Geschäftsbeziehungen knüpfen und pflegen	54
Situationsanalyse	55
Kunden und ihre Welt	55
Kunde und Versorgungskonzept	57
Komfortzone des Kunden.....	60
Systemisch betrachtet	65
Systemischer Berater.....	67
Wie komme ich an den Tisch des Kunden?.....	69
Terminierungskonzept in 7 Schritten.....	71
Kontakt- und Termingespräch	72
Vorbereitung auf den Kundenkontakt	77
Besuchsanlässe beim Privatkunden	77
Möglicher Besuchsgrund	78
Weshalb sollte der Kunde mit Ihnen seine Zeit verbringen?	79
Typische Beispiele destruktiver Formulierungen:	83
Motivation – oder womit reizen Sie?.....	85
Beispiele möglicher Zusatzbedürfnisse und ihre Motive:.....	86
Welche Bedeutung hat das Ziel des Kunden?	87
Merkmal – Vorteil – Nutzen, drei Begriffe schnell erklärt.....	94
Kundengespräch.....	97
Durchführung	97
Phasen und ihre Anforderungen:	99
Abarbeiten.....	123

Abrunden	130
Abschließen	132
Nachbereitung und Auswertung	135
So helfe ich mir selbst.....	139
Vom Wunsch zum Ziel.....	139
Mit Phantasie zu konkreten Zielen kommen!.....	144
Zum Schluss	147
Literatur	149
Stichwortverzeichnis.....	151
Der Autor.....	154