

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