

# Inhalt

<b>Einleitung</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>1 Verkaufspychologie I: Verkaufen braucht Vertrauen</b> . . . . .	<b>11</b>
• Vertrauen braucht Kommunikation . . . . .	11
• Fachwissen . . . . .	15
• Sachwissen . . . . .	17
• Persönliche Kompetenz . . . . .	18
<b>2 Verkaufspychologie II: Erfolgsfaktor Persönlichkeit</b> . . . . .	<b>19</b>
• Persönliche Kompetenz ist Einstellungssache . . . . .	19
• Vertrauen, Trauen, Zutrauen . . . . .	20
• Das äußere Erscheinungsbild . . . . .	22
• Identifikation mit der Verkäuferrolle . . . . .	24
• Test: Wann sind Sie vertrauenswürdig? . . . . .	28
<b>3 Verkaufspychologie III: Gesichtskontrolle</b> . . . . .	<b>30</b>
• Verkäufergesichtskontrolle . . . . .	30
• „Gesichtskontrolle“ für Kunden – Kundentypen . . . . .	34
<b>4 Verkaufsmethoden</b> . . . . .	<b>41</b>
• Führen statt plaudern . . . . .	41

• Wie übernehme ich die Gesprächsführung?	42
• Gesprächsführung durch gezielte Fragen .	44
• Zauberformulierungen . . . . .	48
• Was tun bei Irritationen und negativen Entwicklungen? . . . . .	51
• Mit klaren Formulierungen zum Verkaufserfolg . . . . .	54
<b>M</b> agazinseite Verkaufstechnik im Überblick . . . . .	56

## **5 Verkaufstechnik I: Mentale Vorbereitung . . . . . 59**

• Luft holen und die richtige Haltung einnehmen . . . . .	59
• Zielorientierte Aufmerksamkeit – das A und O im Kundenkontakt . . . . .	62
• Vorabinformationen sammeln und parat haben . . . . .	63

## **6 Verkaufstechnik II: Kontaktphase . . . . . 67**

• Der erste Eindruck . . . . .	67
• Anknüpfungspunkte für den Gesprächseinstieg finden . . . . .	68
• Individuelle und packende Kundenansprache	72

## **7 Verkaufstechnik III: Frage- und Argumentationsphase 76**

• Durch Fragen die Gesprächsführung einleiten	76
---	----

- Spurensuche durch Fragen:  
Schlummernde Bedürfnisse wecken . . . . 82
- Beratung:  
Argumentieren, überzeugen, gewinnen . . . 84
- Erlebniswelten:  
Die Argumente richtig verpacken . . . . . 93

## **8 Verkaufstechnik IV: Abschluss und Nachbereitung . . 96**

- Abschlussfragen und -verhalten . . . . . 97
- Die Preisverhandlung . . . . . 100

**M**agazinseite  
Den Preis verkaufstaktisch  
richtig darstellen . . . . . 104

- Kognitiver Dissonanzabbau:  
Kaufreue vorbeugen und Kunden binden . 106
- Nachbereitung . . . . . 108

## **9 Verkaufspraxis . . . . . 113**

- Gegen Wände rennen: Kaufsignal Einwand 113
- Fehler sind menschlich:  
Reklamationsbearbeitung . . . . . 117
- Alternativverkauf . . . . . 124
- Zusatzverkauf . . . . . 129

## **Schlusswort . . . . . 131**

- Literaturhinweise . . . . . 134
- Stichwortverzeichnis . . . . . 134

