

Inhalt

Grußwort	7
Einleitung	8
1 Sprechen Sie so, dass Ihr Kunde Sie versteht	11
1.1 Berücksichtigen Sie bei jedem Satz den Wissensstand Ihres Gegenübers	13
1.2 Passen Sie Ihre Sprache an die des Kunden an	18
1.3 Sprechen Sie die Sinne Ihres Kunden an	20
1.4 Erklären Sie Unbekanntes mit Gewohntem und Bekanntem	22
1.5 Splitten Sie komplexe Inhalte auf	23
1.6 Machen Sie Zahlen und abstrakte Werte begreifbar	24
1.7 Nutzen Sie die Wirkung von Beispielen und Visualisierungen ...	26
1.8 Was, wenn der Kunde trotzdem nur „Bahnhof“ versteht?	32
2 Bildhafte Sprache – Ihr Schlüssel zur Vorstellungswelt des Kunden ..	35
2.1 Mit Metaphern bildhafte Vorstellungen erzeugen	36
2.2 Metaphern und ihr Einfluss auf die Gefühlswelt	38
2.3 Geeignete Metaphern (er)finden	39
2.4 Metaphern und Geschichten ins Kundengespräch einbringen	50
2.5 Erstellen Sie Ihre persönliche Metaphernsammlung	51
3 Die Verbindung von Mensch zu Mensch: positive Kontakte auf- und ausbauen	55
3.1 svip® relations – nah am Menschen, näher am Erfolg	57
3.2 Mit neuen Menschen Kontakte knüpfen	65
3.3 Selbst-PR für Fachchinesen	69

4 Schriftlich eine positive Beziehung zu Kunden aufbauen: zeitgemäße Geschäftskorrespondenz	75
4.1 Der Teufel steckt im Detail – oder warum sich genaues Hinschauen lohnt	76
4.2 Floskeln und Abkürzungen	78
4.3 Wählen Sie eine zeitgemäße Ausdrucksweise	79
4.4 Gestaltung von Briefen und E-Mails	81
4.5 Negative Inhalte wertschätzend und klar übermitteln	81
4.6 Einen Werbebrief verfassen	84
4.7 Tipps für laiengerechte Angebote	85
5 Ein erfolgreiches Verkaufsgespräch führen	87
5.1 Was denken Sie eigentlich über das Thema „Verkaufen“?	88
5.2 Status im Verkauf	90
5.3 Akquisitionstelefonate führen	95
5.4 Das persönliche Verkaufsgespräch	107
6 Verwenden Sie laiengerechte Produktbeschreibungen und Werbemedien	135
6.1 Woran Sie einen verständlichen Text erkennen	137
6.2 Die Wirkung verschiedener Sprachstile in Werbe- und Verkaufsmedien	144
6.3 Abbildungen und Visualisierungen	146
6.4 Den Kunden direkt bei seinen Bedürfnissen ansprechen	150
6.5 Werbe- und Informationsmedien in Beratung und Verkauf	151
7 Verständlich und überzeugend präsentieren	179
7.1 Das MOVE®-Modell	180
7.2 Die Aufbereitung und Darbietung Ihrer Inhalte	188
7.3 Die nonverbale Kommunikation	191
Anhang	195
Anmerkungen	204
Literatur	205
Die Autoren	207