

INHALTSVERZEICHNIS

Einführung:

Mehr Verkaufserfolg mit praktischer emotionaler Kompetenz _____ 7

Danksagung _____ 10

1. Rot, gelb, grün, blau: Die emotionalen Facetten jeder Persönlichkeit _ 11

1.1 Die vier Verhaltensfacetten _____ 11

1.2 Die Facetten im Vertriebsalltag _____ 22

1.3 Verhalten und Körpersprache: Wie Sie die Grundemotionen erkennen _____ 40

2. Ihr Werkzeugkasten: Wie Sie Emotionen gezielt ansprechen _____ 51

2.1 Wirkungsvolle Briefe und E-Mails _____ 52

2.2 Persönliche Wirkung im Verkaufsgespräch _____ 64

2.3 Wie Grundemotionen wechseln - und was Sie dafür tun können _____ 81

**3. Erstgespräche führen, Angebote nachfassen -
Jede Persönlichkeit hat ihren Schlüssel** _____ 93

3.1 Kompetenz ausstrahlen, Vertrauen gewinnen _____ 94

3.2 Erstgespräche: Wie Sie locker die Hürde zum Zweitgespräch nehmen _____ 105

3.3 Angebote mit Fingerspitzengefühl nachfassen _____ 113

**4. Fragen stellen, Einwände behandeln -
So führen Sie gewinnende Verkaufsgespräche** _____ 118

4.1 Die richtigen Fragen im Verkaufsgespräch _____ 119

4.2 Verhaltensfacetten am Telefon erkennen und ansprechen _____ 133

4.3 Einwände und Vorwände differenziert behandeln _____ 138

5. Abschluss und Preis - Wie die Entscheidungen fallen	146
5.1 Zum Abschluss kommen - Wie die Facetten entscheiden	147
5.2 Das Preisgespräch: Die richtige Strategie für jede Grundemotion	154
5.3 Wie Sie in Preisverhandlungen zusätzlich punkten	165
6. Schwierige Situationen retten - Wie Sie mit Kritik umgehen und Beschwerden managen	168
6.1 Kritik richtig aufnehmen	169
6.2 Kunden konstruktiv kritisieren	178
6.3 Konflikte und deren Eskalation beherrschen	186
7. Das eigene Potenzial heben - Nutzen Sie Ihre persönlichen Optionen	195
Ein Wort zum Schluss	202
Literaturverzeichnis	203
Stichwortverzeichnis	204
Die Autoren	206