

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Vorwort _____ | 5 |
| 1. Das automatische Verhalten des Menschen und seine Auslöser _____ | 13 |
| 2. Das Verkaufsgespräch und seine Phasen _____ | 21 |
| 2.1 Gesprächseröffnungsphase _____ | 24 |
| 2.2 Argumentationsphase _____ | 24 |
| 2.3 Abschlussphase _____ | 25 |
| 3. Kaufschalter „Sympathie“: Ich mag Dich, also kauf ich _____ | 27 |
| 3.1 Wie man Sympathie gewinnt _____ | 27 |
| 3.2 Die Macht der Beeinflussung oder von Stalkern, Hunden und Models _____ | 34 |
| 3.3 Der Kaufschalter „Sympathie“ in den Phasen des Verkaufsgesprächs _____ | 37 |
| ■ Der Fischhändler _____ | 37 |
| ■ Der Kaufschalter „Sympathie“ in der Gesprächseröffnungsphase _____ | 39 |
| ■ Der Kaufschalter „Sympathie“ in der Argumentationsphase _____ | 45 |
| ■ Der Kaufschalter „Sympathie“ in der Abschlussphase _____ | 49 |
| 3.4 Zusammenfassung _____ | 51 |
| 4. Kaufschalter „Reziprozität“: Wie du mir, so ich dir _____ | 52 |
| 4.1 Von Jägern und Sammlern _____ | 52 |
| 4.2 Die Macht der Beeinflussung oder Selbstlosigkeit zum Zweck des Egoismus _____ | 57 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 4.3 | Der Kaufschalter „Reziprozität“ in den Phasen des Verkaufsgesprächs _____ | 64 |
| | ■ Die Weihnachtsfeier _____ | 65 |
| | ■ Der Kaufschalter „Reziprozität“ in der Gesprächseröffnungsphase _____ | 67 |
| | ■ Der Kaufschalter „Reziprozität“ in der Argumentationsphase _____ | 71 |
| | ■ Der Kaufschalter „Reziprozität“ in der Abschlussphase _____ | 75 |
| 4.4 | Zusammenfassung _____ | 80 |
| 5. | Kaufschalter „soziale Bewährtheit“: Wir schwimmen mit dem Strom _____ | 81 |
| 5.1 | Sicherheit in der Unsicherheit _____ | 81 |
| 5.2 | Die Macht der Beeinflussung oder von Lemmingsen und anderen Gruppenzwängen _____ | 89 |
| 5.3 | Der Kaufschalter „soziale Bewährtheit“ in den Phasen des Verkaufsgesprächs _____ | 92 |
| | ■ „Mein Kollege hat das auch?“ _____ | 93 |
| | ■ Der Kaufschalter „soziale Bewährtheit“ in der Gesprächseröffnungsphase _____ | 95 |
| | ■ Der Kaufschalter „soziale Bewährtheit“ in der Argumentationsphase _____ | 99 |
| | ■ Der Kaufschalter „soziale Bewährtheit“ in der Abschlussphase _____ | 104 |
| 5.4 | Zusammenfassung _____ | 107 |
| 6. | Kaufschalter „Autorität“: Jawohl, Herr General! _____ | 108 |
| 6.1 | Die Rangordnung in unserer Gesellschaft _____ | 108 |
| 6.2 | Die Macht der Beeinflussung oder von der Köpenickiade und anderen Symbolen der Macht _____ | 115 |
| 6.3 | Der Kaufschalter „Autorität“ in den Phasen des Verkaufsgesprächs _____ | 118 |
| | ■ Die Promovierten _____ | 118 |
| | ■ Der Kaufschalter „Autorität“ in der Gesprächseröffnungsphase _____ | 121 |
| | ■ Der Kaufschalter „Autorität“ in der Argumentationsphase _____ | 128 |

| | |
|--|-----|
| ■ Der Kaufschalter „Autorität“ in der Abschlussphase _____ | 132 |
| 6.4 Zusammenfassung _____ | 135 |
| 7. Kaufschalter „Konsistenz“: | |
| Einmal und immer wieder _____ | 136 |
| 7.1 Die Suche nach der inneren Ausgeglichenheit _____ | 136 |
| 7.2 Die Macht der Beeinflussung oder Puppenspieler und ihre Marionetten _____ | 141 |
| 7.3 Der Kaufschalter „Konsistenz“ im Verkaufsgespräch | 143 |
| ■ Der Diebstahl von Beratungsleistungen _____ | 143 |
| ■ Der Kaufschalter „Konsistenz“ in der Gesprächseröffnungsphase _____ | 145 |
| ■ Der Kaufschalter „Konsistenz“ in der Argumentationsphase _____ | 147 |
| ■ Der Kaufschalter „Konsistenz“ in der Abschlussphase _____ | 151 |
| 7.4 Zusammenfassung _____ | 154 |
| 8. Kaufschalter „Knappheit“ und „Kontrasteffekt“ – Nichts ist, wie es scheint _____ | 155 |
| 8.1 Die Verzerrung der Wahrnehmung _____ | 155 |
| 8.2 So betätigen Sie die „Kontrasteffekt-“ und „Knappheitsschalter“ im Verkaufsgespräch _____ | 158 |
| 9. Nonverbale Unterstützung der Kaufschalter _____ | 163 |
| 9.1 Die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation bei den Kaufschaltern _____ | 163 |
| 9.2 Die Stimme als Unterstützung der Kaufschalter _____ | 168 |
| 9.3 Der Blickkontakt als Unterstützung der Kaufschalter | 170 |
| 9.4 Körperhaltung, Gestik und Mimik als Unterstützung der Kaufschalter _____ | 172 |

| | | |
|------------------|-------|-----|
| Nachwort | _____ | 178 |
| Quellen | _____ | 180 |
| Literatur | _____ | 183 |
| Der Autor | _____ | 187 |