

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	6
1. 10 Tipps: So machen Sie Ihren Kunden neugierig	8
2. 10 Tipps: So begeistern Sie jeden Kunden	14
3. 10 Tipps: So behandeln Sie Ihren Kunden	25
4. 10 Tipps: So verkürzen Sie Ihr Verkaufsgespräch	33
5. 10 Tipps: So fragen Sie richtig	42
6. 10 Tipps: So klingt Ihre Sprache	50
7. 10 Tipps: So setzen Sie Ihre Sprache ein	56
8. 10 Tipps: So schaffen Sie wieder positive Stimmung	63
9. 10 Tipps: So sagen Sie Nein, ohne „Nein“ zu sagen	71
10. 10 Tipps: So bewerten Sie Ihren Kunden	81
11. 10 Tipps: So entkräften Sie Einwände	87
12. 10 Tipps: So entkräften Sie „Zu teuer!“	101
13. 10 Tipps: So deuten Sie die Körpersprache	116
14. 10 Tipps: So überwinden Sie den Blackout	123
15. 10 Tipps: So werden Sie schlagfertig	130
16. 10 Tipps: So erkennen Sie Abschluss-signale	137
17. 10 Tipps: So schließen Sie Ihr Verkaufsgespräch	142
18. 10 Tipps: So verabschieden Sie sich	152
19. 10 Tipps: So nutzen Sie die Etikette-Regeln	157
20. 10 Tipps: So prüfen Sie Ihre Schwachstellen	167
21. Karriere beginnt im Kleiderschrank	174
22. Sind Sie eine gute Führungskraft?	181
Literaturverzeichnis	186
Stichwortverzeichnis	187