

# 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

**M**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