

# Inhalt

## **Einleitung** 9

Wenn Sie wissen wollen, was in dem Buch steht, das Sie gerade in den Händen halten ... 12

Hardware 13

Software 14

## **Kapitel 1**

### **Einstimmung** 17

Die Strategie des Erfolges 17

Der Lernprozess 21

Flexibilität als Erfolgsfaktor 24

## **Kapitel 2**

### **Psychologie des Verhandels** 27

Geben ist seliger denn Nehmen 27

Commitment und Verbindlichkeit 31

Soziale Bewährtheit 35

Sympathie und Aussehen 38

Freundschaft und Vertrauen 41

Gleich und Gleich gesellt sich gern 44

Die magische 7 49

Einer für alle 52

Das Verknappungsprinzip 56

Autorität 61

Bedenken Sie ... 64

### **Kapitel 3**

#### **Ursache und Wirkung des Wandels 65**

Die neue Kundengeneration 65

Vertrieb im globalen Wettbewerb 67

Das Produkt verliert an Bedeutung im Verkaufsprozess 69

Beziehung statt Bedarf 70

Globalisierung 72

Informationsgeschwindigkeit und Qualitätsnormen 73

Radikale Veränderung im Vertrieb 75

Macht-Konglomerate 77

### **Kapitel 4**

#### **Die neuen Chancen und Aufgaben im Verkauf 79**

Wissen ist keine Macht 79

Der Relationship-Manager 80

True Selling 82

Der Vertrauenswert der Ich-Marke 84

Sachorientiert verhandeln 86

Der Cross-Seller 88

### **Kapitel 5**

#### **Planungskompetenz 93**

Ihre persönliche Vertriebsstrategie:

Aktivitäten versus Ergebnis 93

Das 4-Boxen-Modell zur aktivitätenorientierten Vertriebssteuerung	100
Zukünftige Bewertung des Vertriebsserfolges	105
Die Strategiefalle: Rebuying versus New Sales	109

## **Kapitel 6**

### **Vorbereitung auf die Verhandlung** 115

Be prepared!	115
Strategische Vorbereitung	125
Wertschöpfungsketten des Kunden	126

## **Kapitel 7**

### **Verhandlungsstrategien eines Top Selling Professionals** 129

Die zielorientierte Gesprächseröffnung	129
Der Interaktionsprozess bei der Gesprächseröffnung	132
Die Geschichte eines Irrtums ...	135
Der systematische Verhandlungsaufbau durch das D.A.L.A.S.©-Modell	139
Die D-Phase	141
Die richtigen Fragen stellen	144
Königliche Fragetechnik	146
Von der Vergangenheit zur Zukunft fragen	156
Die Akzeptanzphase	159
Die Argumentationsphase	165
Die Argumentationsstruktur	166
Einwandbehandlung	170
Verbale und nonverbale Einwände annehmen	173
Techniken der Einwandbehandlung	174

Machen Sie mir bitte ein Angebot ...	176
Die Preisverhandlung	179
Unangenehme Wahrheiten über das Verkaufen des Preises	180
Was ist ein Preis?	181
Drehen Sie den Spieß um	185
Was ist teuer?	189
Von oben nach unten verhandeln	191
Grundsätze der Preisverhandlung	192
Wann ist eine Verhandlung erfolgreich?	199
Konflikte in der Preisverhandlung	205

**Zu guter Letzt** 209

**Literaturverzeichnis** 211

**Register** 213