

# Inhaltsverzeichnis

Schön, dass dich dieses Buch gefunden hat! . . . . . 13

So kannst du jedes Problem lösen . . . . . 17

**Teil 1: Das Fundament: Wer hier schludert, scheitert! 25**

**Kapitel 1: Deshalb wird es den Standard-Verkäufer bald nicht mehr geben . . . . . 27**

Dein Business-Navi. . . . . 28

Warum »Umsatz und Gewinn« als Ziel alleine nicht funktionieren. . . . . 30

Große Haie, kleine Fische: Mit welchem inneren Bild gehst du zum Kunden? . . . . . 31

Wenn andere uns auf das falsche Ziel triggern . . . . . 32

Wahre Ziele versus falsche Ziele. . . . . 33

Lass dich und deine Mitarbeiter und Kollegen über sich hinauswachsen. . . . . 36

Warum viele Unternehmen an dieser Stelle viel Geld verlieren . 37

Dein persönlicher IST-Zustand: Wer bist du als Mensch und Unternehmen?. . . . . 41

Was ist dein Ziel?. . . . . 43

Mach dein Ziel so groß, dass auch andere davon profitieren . . 46

<b>Kapitel 2: Wie entscheiden wir beim Kauf und warum scheitern Verkäufer daran?</b> . . . . .	<b>49</b>
Bewusst und unbewusst: Das Modell des Eisbergs . . . . .	49
Wie du den unbewussten Bedarf ermittelst. . . . .	52
Emotional oder rational: Wie entscheiden deine Kunden? . . . .	57
Der grüne Punkt: Was siehst du? . . . . .	59
Verschiebe den Fokus! . . . . .	62
Die eine Frage, die deinen Kalender entstresst . . . . .	65
Der Kauf einer Waschmaschine – rational oder emotional? . . .	66
Zu viel Rabatt bewirkt das Gegenteil . . . . .	67
Die Flasche Wasser für 1.000 Euro . . . . .	68
Wie du die Preisdebatte ein für alle Mal beendest. . . . .	70
Der Turbo-Booster im Business und im Verkauf . . . . .	71
So verstehst du den Prozess . . . . .	73
Walk your Talk: Wie steht es um deine eigenen Prozesse? . . . .	77
Warum Kundenreferenzen so wichtig sind . . . . .	78

<b>Kapitel 3: Paradigmen: Wir sehen die Welt nicht, wie sie ist, sondern wie wir sind.</b> . . . . .	<b>81</b>
Warum Sokrates heute einer der erfolgreichsten Verkäufer wäre <sup>81</sup>	
»Der Schnorrer kann mich mal!« . . . . .	85
Die wahrscheinlich teuerste Schraube der Welt. . . . .	86
Wochenbett: Wenn du denkst, du hast alles richtig gemacht . . .	87

<b>Kapitel 4: Die größte Hürde: Menschen wirklich zu verstehen</b> . . . . .	<b>91</b>
Wie du herausfindest, was dein Kunde WIRKLICH braucht . .	91
Achtung, rhetorische Köder! . . . . .	94
Wahrheit oder Meinung? Mach mal Inselhopping! . . . . .	95

**Teil 2: Die Praxis: Wissen allein ist nichts wert – so kommst du in die Umsetzung . . . . . 99**

**Kapitel 5: Essentials für dein erfolgreiches Gespräch mit dem Kunden . . . . . 101**

So baust du Vertrauen auf . . . . . 101  
Stärke deine Intuition . . . . . 103  
Der Vertrag mit dir selbst . . . . . 105  
Drei Fragetechniken, die nur die Top-Verkäufer kennen . . . . . 107

**Kapitel 6: Was dein Angebot unwiderstehlich macht und außer Konkurrenz sein lässt . . . . . 119**

Der Nutzen deines Produkts . . . . . 121  
Nutzen durch Klarheit . . . . . 124  
Wie du deinen Kundennutzen herausfindest . . . . . 125  
Die Magie der maximalen Schnittmenge . . . . . 132  
Verschiedene Zielgruppen – unterschiedlicher Nutzen . . . . . 133  
Ergebnisse erzielen: So setzt du um! . . . . . 138  
Dein Gesprächsleitfaden für das Kundengespräch . . . . . 141

**Kapitel 7: Abschlusssichere Angebote und Abschlusstechniken . . . . . 149**

Der moralische Vorvertrag . . . . . 149  
Wie du Angebote nachfasst . . . . . 151  
»Don't do it!« – Was du beim Nachfassen nicht tun solltest . . . 152  
Führe den Kunden zu einer Entscheidung! . . . . . 152  
Wie du deinen Abschluss machst . . . . . 153  
Abschlussignale: Woran du erkennst, dass der Kunde bereit ist . . . . . 155  
Die Vorwegnahmetechnik . . . . . 159  
Die Ergänzungstechnik . . . . . 160

**Kapitel 8: Deine Geburtsgeschenke: So bringst du deine Einzigartigkeit mit in jedes Gespräch! . . . . . 163**

**Kapitel 9: Die wichtigsten Tipps für Online-Meetings im Verkauf. . . . . 167**

Deine persönliche Checkliste . . . . . 168

Wie du technische Probleme im Online-Meeting vermeidest. . 175

Deine Vorbereitung auf ein Online-Kundengespräch . . . . . 177

Das Wichtigste für dein Online-Kundengespräch auf einen Blick . . . . . 180

**Kapitel 10: Digitalisierung im Vertrieb . . . . . 181**

Gestalte dein CRM und deine Arbeitsprozesse transparent und effizient. . . . . 185

Gewinne deine Kunden digital . . . . . 192

Führe Kundengespräche digital . . . . . 195

Digitalisiere die Leistungserfüllung . . . . . 195

Wo hat der Mensch noch seinen Platz? . . . . . 198

Warum die richtige Zielsetzung auch im digitalen Vertrieb unerlässlich ist: Ein Fallbeispiel . . . . . 199

**Kapitel 11: Der Dominoeffekt: Wenn ein Ziel zu unrealistisch erscheint, um es zu erreichen. . . . . 209**

**Was wirst du ab morgen anders machen? . . . . . 213**

**Schlusswort: Wachstum durch Klarheit . . . . . 215**

**Danksagung . . . . . 219**

**Der Unternehmensberater, Vertriebstrainer und Autor  
Dirk Stöcker . . . . . 221**

<b>Das sagen begeisterte Kunden. . . . .</b>	<b>225</b>
<b>Kontakt . . . . .</b>	<b>229</b>
<b>Weitere Veröffentlichungen des Autors:. . . . .</b>	<b>231</b>