

INHALT

Was ist im Verkauf heute wirklich wichtig? Die Top Ten	7
Verkauf hat sich radikal geändert	9
Willkommen im 21. Jahrhundert ...	14
1. Eintrittssicherheit im Kundengespräch: Gewonnen wird am Start!	17
Matchcode & Kompetenzcheck: Auffallend anders ankommen als alle anderen	19
Persönliche Kurzvorstellung: Lust wecken auf mehr	32
Der Idealfall: Auffallend anders vom ersten Moment an	41
Fazit: Eintrittssicherheit im Kundengespräch	47
2. Entdeckungsreise zu den Kundenwünschen	49
ARD + ZDF = RTL: Ziele, Werte und Wünsche ausloten	51
Vorabschluss & persönlicher USP: Das passt wie Stecker und Steckdose!	73
Fazit: Entdeckungsreise zu den Kundenwünschen	85
Halbzeitpause: Ein Zwischenruf von Maik Marek	87

3. (Einkaufs-)Erlebnisse, die Umsatz garantieren	89
»Merk-würdig« sein – den Logenplatz im Kundenkopf besetzen	91
Topexperte sein – Fach- und Sachkompetenz beweisen	105
Ist der Ball im Zenit? – Tempo, Timing und Abschluss	117
Fazit: (Einkaufs-)Erlebnisse, die Umsatz garantieren	127
4. Empfehlungskultur statt Kaltakquise	129
Sind Sie selbst kaufens- und empfehlenswert? – mehr bieten als Mittelmaß	131
Für aktive Kundenzufriedenheit sorgen – alles, außer gewöhnlich!	140
Strategie schlägt Zufall – Neukundengewinnung mit der Empfehlungslogik	142
Fazit: Empfehlungskultur statt Kaltakquise	171
5. Auf einen Blick: Etwas etwas anders machen!	173
Die ultimative Hitliste für Ihren Verkaufserfolg	174
Das Verkaufsgespräch Schritt für Schritt (Workflow)	178
Exzellente verkaufen: unser Fazit	189
Marcus Neisen: Verkauf(erfolg) ist planbar!	189
Roger Rankel: Es lohnt sich, abseits der Piste zu fahren!	191
Anhang	
Stichwortverzeichnis	197
Über die Autoren	201