

Inhaltsverzeichnis

Auf ein persönliches Wort 9

1. Verkauf einfach emotional!

- 1.1 Drei bahnbrechende Worte 13
- 1.2 Mit wilder Entschlossenheit 15
- 1.3 Achtung: Bitte nicht weiterlesen! 16
- 1.4 Einfach anders verkaufen 18
- 1.5 Sieben emotionale Thesen 20

2. Digital oder emotional?

- 2.1 Nur ein kurzer Augenblick 23
- 2.2 Verkaufen im 21. Jahrhundert 25
- 2.3 Von Mensch zu Mensch 30
- 2.4 Der Kunde als Störfaktor 32
- 2.5 Wie gewonnen, so zerronnen 33
- 2.6 Der USP der Zukunft 36
- 2.7 Präsenzhandel versus Online-Handel 38
- 2.8 Zehn Tipps, um Neukunden im Fachhandel zu gewinnen 45
- 2.9 So entwickelt sich der Handel – sieben Thesen 48

3. Der Verkäufer als Marke

- 3.1 Am Anfang steht Vertrauen **53**
- 3.2 Wer sich positioniert, der polarisiert **60**
- 3.3 So werden Sie eine Marke **63**
- 3.4 Kunden zu Freunden machen **72**
- 3.5 Kunden als Freunde bewahren **76**

4. Das Einmaleins des emotionalen Verkaufens

- 4.1 Herz und Verstand der Kunden erreichen **85**
- 4.2 Keine Emotionen, kein Umsatz **87**
- 4.3 Glaubwürdigkeit ist das A und O! **91**
- 4.4 Der Glaubwürdigkeitscheck **93**
- 4.5 Der Preis der Authentizität **96**
- 4.6 Authentisch durch gute Gefühle **98**
- 4.7 Wie wir ticken, was wir lieben:
fünfzehn Neuro-Basics **104**

5. Emotionale Kundenansprache

- 5.1 So begeistern Sie Ihre Kunden **111**
- 5.2 Fünfzehn Tipps für Ihre emotionale Kunden-
ansprache **114**
- 5.3 Die Magie der Kommunikation **132**

6. Aktives Empfehlungsmarketing

- 6.1 Verkaufen mit Empfehlungen **145**
- 6.2 Dreizehn Praxistipps für Ihr Empfehlungs-
marketing **146**

7. Emotionales Verkaufen in der Praxis

- 7.1 Emotionales Verkaufen erfolgreich nutzen **155**
- 7.2 Der Verkaufserfolg beginnt im Kopf **158**
- 7.3 Zwölf Glaubenssätze, die Sie vergessen können **162**
- 7.4 Das Ziel muss klar sein **174**
- 7.5 Vorsicht Falle: die Top Ten der Umsatzkiller **175**
- 7.6 Emotionale Telefonakquise **176**
 - 7.6.1 Das Telefon: der heiße Draht zum Kunden **176**
 - 7.6.2 Die Psychologie des Telefonierens **177**
 - 7.6.3 Die erfolgreiche Telefonakquise **182**
 - 7.6.4 Fünfzehn Tipps für die emotionale Telefonakquise **184**
- 7.7 Das emotionale Verkaufsgespräch **198**
 - 7.7.1 Fit für die Königsdisziplin **198**
 - 7.7.2 In sieben Schritten zum Top-Verkäufer **199**
 - 7.7.3 Fazit: sechs häufige Irrtümer von Verkäufern **219**
- 7.8 Emotionale Kundenkorrespondenz **223**
 - 7.8.1 Wer emotional schreibt, der bleibt (im Gedächtnis) **223**
 - 7.8.2 Sieben Praxistipps für die emotionale Kundenkorrespondenz **226**

Die sieben Geheimnisse für bessere Kundenbeziehungen und mehr Umsatz **229**

Stichwortverzeichnis **231**

Über den Autor **233**