

Inhalt

Ich wollte nie »Verkäufer« sein	9
Geleitwort von Werner Tiki Küstenmacher	11

SCHRITT 1

Wissen, wer du bist: Kernkompetenz	15
Verkaufsdruck ist keine Lösung	16
Raus aus der Stressfalle!	20
Immer an den Kunden denken	24
Es geht auch einfach	28
Vom Kurzstreckenläufer zum Marathongewinner	33
Immer auf der Suche nach Chancen	38

SCHRITT 2

Gute Freunde hast du wenige: Zielgruppenfokus	43
Der Kunde, das unbekannte Wesen	45
Von der Zielgruppe zum Freundeskreis	50
Mut zum Verzicht zahlt sich langfristig aus	54
Sich auf ein Lebensgefühl einschwingen	59
Authentisch kommunizieren und Nähe schaffen	64

SCHRITT 3

Freunde sind füreinander da: Servicequalität	69
Stimmt der Service nicht, ist der Kunde weg	71
Das Gewöhnliche außergewöhnlich gut machen	74

Kunden mögen es angenehm und leicht	79
Die Details machen den Unterschied	84
Mit Service überraschen und begeistern	88
Authentizität und klare Worte machen Freu(n)de	92

SCHRITT 4

Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit: Innovationsfähigkeit 97

Innovationen rechtzeitig auf den Weg bringen	99
Mit den richtigen Leuten ein Zukunftsteam bilden	101
Das Zukunftsteam als »Ideenmaschine«	105
Priorisieren, recherchieren und dann entscheiden	110
Ideen testen und dem Markt das letzte Wort lassen	115
Warum Innovationen heute wichtiger denn je sind	119

SCHRITT 5

Wissen, was du tust: Verkaufsstrategie 124

Gute Vorbereitung ist (fast) alles	125
Der Irrweg: Druck erzeugen	130
Der Ausweg: einen Sog auslösen	135
Die Methode: den Sog verstärken statt tricksen	140
Neue Wege gehen, neue Kunden finden	146

SCHRITT 6

Der Wirklichkeit ins Auge sehen: Zufriedenheitsmessung 150

Woran Zufriedenheitsbefragungen scheitern	152
Wer nicht fragt, bleibt dumm	157
Was zählt, ist die Empfehlung: Net Promoter® Score	161
Wir hätten da noch eine Frage: Integration im Prozess	164
Verräterische Augenblicke: indirekte Messung	169
So machen Kunden und Mitarbeiter gerne mit	173

SCHRITT 7

Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft:

Kundenbeziehungspflege 178

- Das Grundprinzip: Erst geben, dann nehmen 180
- Das Beziehungskonto in der Balance halten 183
- Tu Gutes und mach einen Plan 188
- Allzeit bereit für den Kunden 192
- Schritt für Schritt zur lebendigen Kunden-Community 196

Verkaufen, ohne Verkäufer zu sein 203

Danke! 205

Literatur 206

Der Autor 207

Register 208