

Inhalt

Vorwort	6
1. Emotionales Verkaufen:	
Es geht um <i>sie</i> und nicht um <i>Sie</i>	9
Wozu Emotionen im Verkauf gut sind	10
Was emotionales Verkaufen bedeutet und was nicht	15
Wie Sie mit Herz <i>und</i> Verstand verkaufen	21
2. Authentizität:	
Seien Sie Sie selbst	25
Prüfen Sie Ihr Selbstbild und Ihr Fremdbild	26
Wie Sie alles über Ihre Außenwirkung erfahren	30
Wie Sie erkennen, ob Ihr Kunde authentisch ist	36
3. Achtsamkeit:	
Machen Sie das Unsichtbare sichtbar	41
Wie Sie kluge Fragen stellen	42
Wie aktives Hinhören wirklich funktioniert	45
Individuelle und kreative Kundenansprache	50
4. Anpassungsfähigkeit:	
Gehen Sie flexibel auf den Kunden ein	59
Passen Sie sich Ihrem Kunden sprachlich und körpersprachlich an	60
Die überzeugende Sprache	63
Kaufauslöser „emotionaler Nutzen“	69

5. Der emotionale Abschluss:	
So beenden Sie das Verkaufsgespräch	77
Wie Sie Abschlusssignale wahrnehmen	78
Emotionale Abschlussstrategien, die wirken	80
Die entscheidenden letzten Sätze	86
Fast Reader	89
Der Autor	94
Weiterführende Literatur	95
Register	96