

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>1. Emotionales Verkaufen:</b>	
<b>Es geht um <i>sie</i> und nicht um <i>Sie</i></b>	<b>9</b>
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
<b>2. Authentizität:</b>	
<b>Seien Sie Sie selbst</b>	<b>25</b>
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
<b>3. Achtsamkeit:</b>	
<b>Machen Sie das Unsichtbare sichtbar</b>	<b>41</b>
Wie Sie kluge Fragen stellen	42
Wie aktives Hinhören wirklich funktioniert	45
Individuelle und kreative Kundenansprache	50
<b>4. Anpassungsfähigkeit:</b>	
<b>Gehen Sie flexibel auf den Kunden ein</b>	<b>59</b>
Passen Sie sich Ihrem Kunden sprachlich und körpersprachlich an	60
Die überzeugende Sprache	63
Kaufauslöser „emotionaler Nutzen“	69

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