

Inhalt

Vorwort von Anne M. Schüller	7
Vorwort	9
Teil 1: Der Markt – Ihr Kunde! Wie sich die Digitalisierung im Verkauf entwickeln wird	11
Kapitel 1: Eine Zeitreise durch die Geschichte des Verkaufens	13
Kapitel 2: Digitale Vorreiter und Trendsetter	28
Kapitel 3: Digitale Panikmache oder Realität? So digital ist der Verkauf in Deutschland schon	45
Kapitel 4: Online-Handel versus Offline-Handel Teil I: Stärken und Schwächen	86
Teil 2: Der Verkäufer – Sie! Wie Sie sich auf die Digitalisierung im Verkauf einstellen können	103
Kapitel 5: Emotionales Verkaufen in der digitalen Welt	105
Kapitel 6: Neukunde versus Bestandskunde	122
Kapitel 7: Kommunikationskanäle der Zukunft	142
Kapitel 8: Die neue Überzeugungspsychologie – das Käuferlebnis	158
Kapitel 9: Online-Handel versus Offline-Handel Teil II: Was SIE tun können!	175
Kapitel 10: Die Herausforderung: Sie <i>müssen</i> schnell sein!	194
Schlusswort	201
Quellen und Literatur	203
Register	205
Der Autor	208