

Inhaltsverzeichnis

Gebrauchsanleitung für dieses Buch 7

KAPITEL 1

Warum fragen? 9

KAPITEL 2

Fragetechniken, Dos and Don'ts 16

KAPITEL 3

Der Verkaufsprozess im Überblick 38

KAPITEL 4

Los geht's – der Gesprächseinstieg 46

KAPITEL 5

Der 3-stufige Lösungsdialog 59

KAPITEL 6

Verhandeln – glaubwürdig bleiben 90

KAPITEL 7
Abschluss und Vereinbarung 103

KAPITEL 8
After-Sales-Gespräche 112

KAPITEL 9
Hilfreiche Fragen für weitere Verkaufssituationen 118

Zum Schluss 145

Literaturempfehlungen 147

Stichwortregister 148

Über die Autorin 152