



A Dorling Kindersley Book
www.dk.com

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Informationen sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Titel der englischen Originalausgabe:
Understand Selling. Target customers, close deals, win new sales

© Copyright Dorling Kindersley Limited, 2006
© Text Copyright Ken Langdon, 2006
© Copyright 2010 der deutschen Ausgabe
by GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung,
auch auszugsweise, nur mit schriftlicher
Genehmigung des Verlags.

ISBN 978-3-86936-022-5

Lektorat: Anke Schild, Hamburg
Satz: Das Herstellungsbüro, Hamburg,
www.buch-herstellungsbuero.de
Umschlaggestaltung: Martin Zech,
www.martinzech.de
Umschlagfotografie: kconners/morguefile

www.gabal-verlag.de

Inhalt

1 Vorbereitung

- 14 Die Verkaufsbeziehung
- 16 Der erste Eindruck
- 18 Überzeugend kommunizieren
- 22 Der Nutzen für den Kunden

2 Kunden finden

- 26 Marktkennntnis
- 30 Organisation
- 32 Umsatzplanung
- 34 Potenzielle Kunden
- 42 Die Konversionsrate

4 Kundenzufriedenheit

- 84 König Kunde
- 86 Zufriedene Kunden
- 90 Kunden im Einzelhandel
- 94 Erstklassiger Service

3 Verkaufen

- 46 Der Verkaufsprozess
- 48 Das erste Verkaufsgespräch
- 50 Eröffnung
- 56 Kundenbewertung
- 60 Abschluss des Eröffnungsgesprächs
- 64 Verkaufsstrategie
- 68 Angebot
- 70 Präsentation
- 74 Verhandlung
- 78 Geschäftsabschluss
- 80 Zeit ist Geld

5 Key-Accounts

- 98 Topkunden
- 100 Teambildung
- 102 Key-Account-Management
- 104 Erfolgsfaktoren
- 108 Key-Account-Plan
- 116 Kommunikation
- 118 Register
- 120 Bildnachweis

