

Inhalt

Vorwort	6
1. Achtsame Kommunikation im Verkauf	9
Wie steht es um Ihre Achtsamkeit?	10
Wie schaffen Sie eine achtsame Haltung?	13
Ein Geheimrezept für mehr Achtsamkeit?	17
2. Werden Sie Chef Ihrer Gedanken und Gefühle	21
Wie werden Sie Chef Ihrer Gedanken?	22
Wie können Sie Ihre Gefühle besser steuern?	25
Wie entwickeln Sie mehr Klarheit im Gespräch?	28
3. Sich selbst verstehen – Kunden verstehen	37
Bewährtes Persönlichkeitsmodell: Die LIFO®-Methode	38
Wie erkennen Sie Ihre Verkäuferpersönlichkeit?	40
Wie gehen Sie mit Kundenstilen um?	44
4. Verkaufsgespräche achtsam führen	53
Wie steigen Sie achtsam in das Gespräch ein?	54
Wie erkennen Sie die Wünsche des Kunden?	60
Wie reagieren Sie achtsam auf Fragen und Einwände?	65

5. Kundenbeziehungen wertvoll gestalten	77
Achten Sie auf die Macht Ihrer Worte	78
Nutzen Sie den Verhaltensstil Ihrer Kunden	80
Gewinnen Sie mit den glorreichen Acht	84
Fast Reader	87
Die Autorin	94
Weiterführende Literatur	95
Register	96