



## Inhalt

Herzlich willkommen zur Neuauflage 2007! .....	9
<b>1 Erste Frage des mittelständischen Unternehmers:</b> „Ist dieses Buch überhaupt etwas für mich?“ .....	11
<b>2 Erste Forderung des mittelständischen Unternehmers:</b> „Das Geld muss her – und zwar dalli!“ Wie die Naturgesetze des Erfolgs lauten, und welche innere Einstellung Sie zum Erfolg brauchen	17
<b>3 Erste Klage des mittelständischen Unternehmers:</b> „Was das alles kostet!“ Wie Sie Ihr Geld richtig einsetzen .....	51
<b>4 Zweite Klage des mittelständischen Unternehmers:</b> „Oh, dieses Personal!“ Wie Sie fähige Mitarbeiter finden und behalten .....	67
<b>5 Erster Irrtum des mittelständischen Unternehmers:</b> „Werbung ist sündhaft teuer und nützt so gut wie nichts!“ Wie Sie selber Werbetexte schreiben, die verkaufen. ....	91

<b>6</b>	<b>Zweiter Irrtum des mittelständischen Unternehmers:</b> „Kunde blöd, Kunde merkt nix!“ Wie Sie Ihren Verkaufspunkt verbessern und andere nützliche Tipps. . . . .	119
<b>7</b>	<b>Dritter Irrtum des mittelständischen Unternehmers:</b> „Verkaufen heißt: einem Eskimo einen Eisschrank aufschwätzen“ Wie Sie „aus dem Bauch heraus“ verkaufen lernen . . . . .	135
<b>8</b>	<b>Größter Irrtum des mittelständischen Unternehmers:</b> „Händchen reiben, ins Fäustchen lachen ... und weg!“ Wie Sie dafür sorgen, dass Ihre Kunden zufrieden sind, und wie Sie die Mundpropaganda ankurbeln . . . . .	173
<b>9</b>	<b>Dritte Klage des mittelständischen Unternehmers:</b> „Das Telefon – der ewige Störenfried!“ Wie Sie das Telefon zu Ihrem Freund machen. . . . .	195
<b>10</b>	<b>Kurzlebigster Triumph des mittelständischen Unternehmers:</b> „Dem hab’ ich es aber gezeigt!“ Wie Sie Reklamationen jederzeit korrekt meistern . . . . .	207
<b>11</b>	<b>Letzte Frage des mittelständischen Unternehmers:</b> „Das Geld kommt rein – was jetzt?“ Wie Sie nicht nur erfolgreich, sondern auch glücklich werden . . . . .	219
<b>12</b>	<b>Aktueller Nachtrag 2007</b> Wie Sie mit dem Internet neue Kunden gewinnen und vieles mehr . . . . .	225
	Stichwortverzeichnis . . . . .	269
	Bibliographie . . . . .	273