

Jeffrey Gitomer

DAS KLEINE ROTE
BUCH DER ULTIMATIVEN
ANTWORTEN FÜR DEN
VERKAUFSERFOLG



∞ Antworten aus dem richtigen Leben, ∞
die Ihnen Aufträge und Geld bringen

REDLINE WIRTSCHAFT

© des Titels »Das kleine rote Buch der ultimativen Antworten für den Verkaufserfolg«
(ISBN 978-3-636-01598-3)
2008 by Redline Wirtschaft, FinanzBuch Verlag GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-wirtschaft.de>



DAS KLEINE **ROTE** BUCH DER ULTIMATIVEN ANTWORTEN FÜR DEN VERKAUFSERFOLG

Antworten aus dem richtigen Leben,
die Ihnen Aufträge und Geld bringen

Inhaltsverzeichnis

TEIL EINS	2
Persönliche Entwicklung für persönliches Wachstum	
TEIL ZWEI	31
Goldene Verkaufskontakte aufspüren und solide Termine vereinbaren	
TEIL DREI	56
Wie Sie die Verkaufsschlacht UND den Verkaufskrieg gewinnen	
TEIL VIER	75
Aufbau von Verkaufsfertigkeiten – einen Stein auf den anderen	
TEIL FÜNF	143
Freundschaft aufbauen. Beziehung herstellen. Empfehlung verdienen. Testimonial gewinnen. Folgeaufträge erreichen.	
TEIL SECHS	179
Wie Sie Ihre Ich-Marke aufbauen	
TEIL SECHS komma FÜNF	193
Das abschließende AHA!	



Was Sie sonst noch wissen sollten

TEIL EINS

Persönliche Entwicklung für persönliches Wachstum

1. Welche Bedeutung hat Verkauf?
2. Wie werde ich die erfolgreiche Person, von der ich immer geträumt habe und die ich verdienen zu sein?
3. Wie gebe ich jeden Tag mein Bestes?
4. Wie erreiche und bewahre ich eine positive Haltung?
5. Wie kann ich meinen Humor verbessern?
6. Wie kann ich meine Kreativität steigern?
7. Wie kann ich meine schriftlichen Ausdrucksfähigkeiten verbessern?
8. Mein Unternehmen stellt mir keinen Laptop zur Verfügung. Was kann ich tun?
9. Wie finde ich einen Mentor, und wie baue ich eine Beziehung zu ihm auf, wenn ich ihn gefunden habe?
10. Was löst bei mir Angst vor Misserfolg aus, und wie überwinde ich die Niedergeschlagenheit, die ich nach einer Ablehnung empfinde?
11. Wie lautet das Geheimnis eines sorgenfreien Lebens?
12. Welche Bücher sollten in meiner Bibliothek stehen? Welches sind die besten Kassetten und Audio-CDs fürs Auto?
13. Sollte ich meinen Job wechseln?
14. Sollte ich eine Wettbewerbsverbotsklausel unterschreiben?

TEIL ZWEI

Goldene Verkaufskontakte aufspüren und solide Termine vereinbaren

15. Wie mache ich Kaltakquise?
16. Wie kann ich mit Kaltakquise AUFHÖREN, und dennoch Termine bekommen?
17. Wie komme ich an Personen auf niederen Hierarchieebenen vorbei?
18. Welcher ist der beste Weg, um einem potenziellen Kunden Informationen zu übermitteln?



19. Wie komme ich am besten an der Rezeption oder dem Vorzimmer vorbei?
20. Welche ist die beste Methode, um an Informationen über einen potenziellen Kunden zu kommen?
21. Welche Methode ist die beste, um einen Termin zu vereinbaren?
22. Wie finde ich heraus, wer der wahre Entscheider ist?
23. Was mache ich, wenn ein potenzieller Kunde nicht zum vereinbarten Termin erscheint?
24. Was mache ich, wenn ein potenzieller Kunde lügt?
25. Welche Fragen stelle ich meinen Kunden und potenziellen Kunden, die meine Wettbewerber nicht stellen?
26. Warum haben die letzten fünf potenziellen Kunden ‚nein‘ gesagt? Was kann ich dagegen tun?
27. Warum haben die letzten zehn Interessenten ‚ja‘ gesagt? Wie kann ich darauf aufbauen?

TEIL DREI

Wie Sie die Verkaufsschlacht UND den Verkaufskrieg gewinnen

28. Welcher Weg ist der beste, um auf einen Verkaufsabschluss hinzuarbeiten?
29. Wie lauten die beiden größten Killerfragen im Verkauf?
30. Wie lauten die drei dümsten Fragen im Verkauf?
31. Wie lässt sich ein Telefongespräch am besten steuern?
32. Wie überwinde ich den Preiseinwand? (Wer hat das Preisthema überhaupt aufgebracht?)
33. Was ist der Unterschied zwischen Hinhaltetaktik und einem Einwand?
34. Wie kann ich Einwände von vorneherein verhindern?
35. Wie erkenne ich Kaufsignale? Welches ist das größte Kaufsignal?
36. Wann ist der beste Zeitpunkt, und was ist die beste Methode, um die abschließende Verkaufsfrage zu stellen?
37. Wie entscheiden Käufer, und wonach suchen sie?



TEIL VIER

Aufbau von Verkaufsfertigkeiten – einen Stein auf den anderen

38. Warum rufen mich Kunden nicht zurück? Wie bringe ich sie dazu, mich zurückzurufen?
39. Was teilt die telefonische Nachricht, die ich hinterlasse, meinem Kunden mit?
40. Wie nutze ich das Internet am besten für den Verkauf?
41. Sollte ich versuchen, Kunden als ‚Typen‘ einzuordnen?
42. Wie bereite ich mich am besten auf ein Verkaufsgespräch vor?
43. Sollte ich ein Schild mit der Aufschrift ‚Keine Kundenwerbung‘ beachten?
44. Mit welcher Methode lassen sich Wettbewerber am besten aus dem Feld schlagen?
45. Wie stelle ich sicher, dass ich Folgeaufträge erhalte?
46. Welche ist die beste Nachfassmethode?
47. Wie lässt sich am besten Mehrwert generieren?
48. Was bedeutet ‚zuerst Wert bieten‘?
49. Wie kann ich mir mehr wertvolle Fragen überlegen?
50. Was bedeutet ‚Verkauf nach dem Verkauf‘?
51. Warum stornieren Kunden?
52. Wie komme ich am besten aus einem Formtief heraus?
53. Was sind die größten Fehler, die Verkäufer machen?
54. Was sind die fatalen Verkaufsfehler?
55. Wie sollte ein Geschäftsessen aussehen?
56. Sollte ich aus geschäftlichen Gründen Golf spielen? Wie?
57. Wie soll ich reagieren, wenn ein Kunde schwer verärgert anruft?
58. Wie kann ich einen potenziellen Kunden davon abhalten, das billigste Angebot anzunehmen?
59. Wie kann ich erreichen, dass mein Angebot aus allen anderen heraussticht?
60. Wie lassen sich Testimonials am besten einsetzen?
61. Was sage ich meinen Kunden, wenn meine Wettbewerber Unwahrheiten über mich, mein Produkt oder mein Unternehmen verbreiten?



- 62. Wie überwinde ich den Widerwillen, zum Telefonhörer zu greifen?
- 63. Wie sollte ein Dankeschreiben formuliert sein?
- 64. Wie gut sind meine Verkaufskompetenzen?
- 65. Wie kann ich am besten meine monatliche Verkaufsquote erfüllen?
- 66. Wie manage ich am besten meine Zeit?
- 67. Warum gebe ich so schnell auf, wenn ein Kunde ‚nein‘ sagt? Wie lange hätte ich dranbleiben sollen?
- 68. Wie verdoppele ich dieses Jahr am besten meine Verkaufszahlen?
- 69. Wer ist die wichtigste Person der Welt?
- 70. Wie viel Zeit sollte ich in die Werbung und Positionierung meines Geschäfts investieren?
- 71. Wie helfe ich meinen Kunden dabei, ihr Geschäft auszubauen?
- 72. Was kann ich tun, um mir die Loyalität meiner Kunden zu verdienen?
- 73. Wie angreifbar bin ich für unsere Wettbewerber?
- 74. Was muss ich lernen, um voranzukommen? Was muss ich tun, um voranzukommen?

TEIL FÜNF

Freundschaft aufbauen. Beziehung herstellen. Empfehlung verdienen. Testimonial gewinnen. Folgeaufträge erreichen.

- 75. Wie leicht ist es, mit mir Geschäfte zu machen?
- 76. Wie zuvorkommend sind die Mitarbeiter in meinem Unternehmen? Wie zuvorkommend ist mein Chef? Wie zuvorkommend bin ich?
- 77. Wie kann ich ein gutes Einvernehmen herstellen?
- 78. Wie stellt man am besten eine Beziehung her?
- 79. Wo sollte ich networken?
- 80. Wie entwickle ich einen eindrucksvollen 30-Sekunden-Eigenwerbespot?
- 81. Wie viel Zeit sollte ich auf Networking verwenden?
- 82. Wie lauten die Geheimnisse des Networking-Erfolgs?
- 83. Wie gewinne ich bessere Verkaufskontakte als alle anderen?



- 84. Wie gewinne ich Testimonials?
- 85. Welchen Einfluss hat ein Testimonial auf den Verkaufsabschluss?
- 86. Was kann ich tun, um zu verhindern, dass meine besten Kunden abwandern?
- 87. Stehe ich meinen Kunden zur Verfügung, wenn sie mich brauchen?
- 88. Welchen Wert biete ich meinen Kunden über mein Produkt und meinen Service hinaus?
- 89. Warum wandern Kunden ab?
- 90. Wie erreiche ich, dass ich öfter weiterempfohlen werde?
- 91. Wie spreche ich am besten eine Person an, der ich empfohlen wurde, und wie ‚bearbeitete‘ ich sie?
- 92. Wie viele Menschen betreiben Mundpropaganda für mich?

TEIL SECHS

Wie Sie Ihre Ich-Marke aufbauen

- 93. Wie kann ich mich von meinen Wettbewerbern differenzieren?
- 94. Wie oft präsentiere ich mich meinen Kunden?
- 95. Wie kann ich meine Website so gestalten, dass sie meine Kunden zum Kauf veranlasst?
- 96. Wofür sind Sie bekannt?
- 97. Geben Sie im Verkauf den Ton an oder jagen Sie Verkaufsabschlüssen hinterher?
- 98. Auf welchem Gebiet gelte ich als ‚DER BESTE‘?
- 99. Wie äußern sich die Branchenführer über mich?

TEIL SECHS komma FÜNF

Das abschließende AHA!

- 99,5. Wie sehr lieben Sie Ihren Beruf?

*DAS SIND
VERDAMMT
VIEL FRAGEN!*



*HÖR AUF ZU
JAMMERN.
HIER FINDEST DU
ALLE ANTWORTEN.*