

Elmar Fedderke | Eva-Maria Neuthinger

Verkaufen, wenn keiner kauft

Was Spitzenverkäufer besser machen

REDLINE | VERLAG

© des Titels »Verkaufen, wenn keiner kauft« (ISBN 978-3-86881-196-4)
2010 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

Inhalt

Vorwort	9
I. Trading Down im Einzelhandel	13
Schütteln lohnt sich	17
Ein bisschen Rabatt muss sein?	20
Prozente machen süchtig – nicht nur beim Alkohol.....	25
II. Kundenbindung ist (k)ein alter Hut	29
Kundenbindung und der Faktor Mensch	32
Testen Sie Ihr Verkaufsgeschick.....	35
Die 4 Stufen bis zur Kundenbindung.....	38
Kundenfreundlichkeit	38
Kundenorientierung.....	39
Kundenzufriedenheit	39
Kundenbegeisterung	40
Was bewirkt Kundenbindung?	43
Wie viel ist ein Kunde wert?	45
III. Die Instrumente zur Kundenbindung richtig nutzen	53
Datenpotenziale ausschöpfen.....	59
Wie funktionieren Kundenkarten?.....	62
Mehrwert bieten	63
IV. Welche Maßnahmen zur Kundenbindung sind sinnvoll?	67
Von Qualität bis Wertschöpfung: Was ist zu tun?	71
Kritisches Hinterfragen ist Pflicht	72

Das eigene Ich.....	73
Legen Sie den Fokus wieder auf den Kunden	76
Befragen Sie Ihre Kunden.....	77
Ergebnisse richtig interpretieren.....	82
Was erwartet der Kunde?	87
Kunden aktivieren	89
V. Event statt Preis: Aktiv macht attraktiv	93
Leistung greifbar machen	102
Verbesserte Situation schaffen.....	104
Besser als der Erklärbar	110
Foren für sich selbst nutzen	111
VI. Erfolgsfaktoren Beratung und Service	113
Qualität entscheidet	120
Verkäufer schlägt Berater.....	124
Nur mit den Besten arbeiten.....	127
Selbstverständlichkeiten oder Stolpersteine?.....	129
VII. Der Chef als Demotivator	137
Fragen Sie Ihre Mitarbeiter	147
Reklamationen geschickt nutzen	149
VIII. Und doch muss ein bisschen Preis sein	157
IX. Machen Sie Ihr Geschäft zur Marke	167
Richtig informieren und aufklären	171
Strategisch denken	175
X. Fragebögen und Checklisten	177
Fragebogen Kundenbefragung	177
Fragebogen Passantenbefragung.....	182
Fragebogen Mitarbeiter: Selbst- und Fremdeinschätzung.....	184

Fragebogen Standort-Check	185
Fragebogen Testkauf	188
Ausgewählte Ergebnisse einer Kunden- und Passantenbefragung	192
Über die Autoren	201
Stichwortverzeichnis	203