

Frank M. Scheelen

So gewinnen Sie jeden Kunden

Das 1x1 der Menschenkenntnis im Verkauf

Mit einem Vorwort von Brian Tracy

REDLINE | VERLAG

© des Titels »So gewinnen Sie jeden Kunden « (ISBN 978-3-86881-308-1)
2011 by Redline Verlag, Münchner Verlagsgruppe GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Vorwort von Brian Tracy	15
Exkurs: Die Hintergründe von INSIGHTS MDI®	17
Schritt 1: Erkennen Sie Ihren eigenen Verkaufsstil!	27
Woran erkennen Sie, was Sie können?	29
Das INSIGHTS-Rad: Die vier Farb- und die acht Haupttypen	40
Welcher Typ sind Sie?	64
Wie sieht Sie Ihr Kunde?	89
Ihr persönlicher Verkaufsstil	96
Die Verkaufspyramide: Vier Schritte zum Erfolg	110
Wo liegen Ihre Stärken als Verkäufer?	119
Wie werden Sie ein Top-Verkäufer?	122
Schritt 2: Kunden lesen lernen	131
Erkennen Sie den Typ Ihres Kunden!	133
Schritt 3: Verkaufen Sie kompetent und überlegen!	159
Die optimale Vorbereitung auf ein Verkaufsgespräch	161
Selbstbewusst auftreten – Strategien für den Umgang mit roten Kunden	171
Ideen und Smalltalk – Strategien für den Umgang mit gelben Kunden	188
Vertrauen gewinnen – Strategien für den Umgang mit grünen Kunden	204

Liebe zum Detail – Strategien für den Umgang mit blauen Kunden	220
Wenn Kunden unter Stress stehen: Wie Sie reagieren können ...	235
Typisches Abwehrverhalten und Gegenstrategien	246
Die Beziehung zum Stammkunden verbessern: Werden Sie zum Stammkundenmanager	253
Verkaufsgespräche am Telefon	257
Verkaufsgespräche auf Messen	273
Kundenbeziehung im Zeitalter des Web 2.0	279
Emotionale kundenindividuelle Service-Welten entwerfen	283
Die Welt des Kunden beschreiten: Authentische Fallbeispiele ...	291
Stellen Sie das ideale Verkaufsteam zusammen!	296
Selbsttest: Verhaltens-Farbanalyse	309
INSIGHTS-Verhaltens-Farbanalyse.....	310
Danksagung	311
SCHEELEN® AG –315	
Institut für Managementberatung und Diagnostik	312
Literaturverzeichnis	317
Stichwortverzeichnis	318