

Beck professionell

Die 10 Gebote des erfolgreichen Verkaufens

Konsequente Kundenorientierung in der Praxis

von
Michael Fischer

1. Auflage



Verlag C.H. Beck München 2014

Verlag C.H. Beck im Internet:

www.beck.de

ISBN 978 3 406 66830 2

Zu [Leseprobe](#) und [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Stichwortverzeichnis

A

after-Sale-Service 123
AIDA-Formel 32
Aktionsfläche 170
Alleinstellungsmerkmal 178
Alternativfragen 80
Analyse 208
Anerkennung 144
Ansprache 72
Appellseite 57
Arbeitskleidung 30
Arbeitsklima 144
at-Sale-Service 123
Ausnahmesituation 201
autoritär 211

B

Bedarfsermittlung 85, 90
bedingungslose Kundenorientierung 136
Bedürfnisse 38
Beleuchtung 168
Beratung 23
Beratungsphase 98
Beschwerde 198
Beschwerdemanagement 198
Bestandskunden 23
Beurteilung 153
Beziehungsebene 55
Beziehungsseite 57

C

Checkliste Abschluss 101
Checkliste für Mitarbeiter 148
Checkliste Handelsunternehmen 148
Checkliste Jahresgespräch 150
Checkliste Kundengarantien 138
Checkliste Kundenorientierung 131
Checkliste Verkaufsgespräch 40
Corporate Identity 29
Customer Relationship Management 121, 122

D

demokratischer Führungsstil 213
Dienstleistungen 36
Direct Marketing 121
dreidimensionaler Führungsstil 211

E

Ehrlichkeit 194, 197
eindimensionaler Führungsstil 212
Einwände 103, 105
Eisberg Modell 54
Entscheidungsgarantie 139
Entschuldigung 198
enttäuschte Kunden 167
Erbauungsnutzen 118
erfolgreiches Verkaufen 24

Erfolgsfaktor 143
 Erfolgsformel 24
 Erfüllungsgarantie 138
 Erwartungspyramide 136

F

Facebook 50, 133
 Fachkompetenz 22, 161
 Fachwissen 24
 Fragebogen Verkäufereigenschaften 16
 Fragetechniken 78
 Freundlichkeitsgarantie 139
 Führungskraft 218
 Führungsstil 211

G

Garantie 26
 Geltungsnutzen 118
 geschlossene Fragen 78
 Gestik 75
 Glaubwürdigkeit 164

H

Hilfsbereitschaft 194

I

innere Einstellung 63
 intelligente Selbstbedienung 161
 intrinsische Motivation 144

J

Jahresgespräch 149, 150

K

Kaufwunsch 48
 Know-how 195
 Kommunikation 190
 Kommunikationsregeln 45
 Kompetenz 205
 Kontrolle 208
 Kontrollgarantie 139
 kooperativ 211
 Körpersprache 52, 59
 Kundenansprache 69
 Kundenbeziehung 48

Kundenbindung 22, 27, 121, 127
 Kundenbindungsinstrument 187
 Kundenerwartungen 36
 Kundengespräch 28
 Kundengewinnung 121
 Kundennutzen 49, 92, 97, 119, 133
 kundenorientierte Unternehmensführung 203
 Kundenorientierung 22, 28, 111, 113, 116, 121, 131, 147, 208
 Kundentypen 15
 Kundenwünsche 24
 Kundenzufriedenheit 117, 119, 127, 143, 159, 167, 213

L

Lerngarantie 139

M

Management-Regelkreis 208
 Maslow-Pyramide 38
 Mimik 76
 Mitarbeiterzufriedenheit 143, 213
 Mittelpunktgarantie 138
 Motivation 146
 Muss-Artikel 165

N

Namensschild 29
 Neukundengewinnung 23
 nonverbale Kommunikation 51, 206
 Notfallstrategien 209

O

offene Fragen 78
 optimale Verkaufsbereitschaft 111, 161, 164
 Organisation 208
 out-of-Stock 165

P

Persönlichkeit 66
 Planung 208
 Präsenzgarantie 138
 Preisaussagen 164

beck-shop.de

Preisauszeichnung 163
 Preisempfinden 164
 Preisfrage 92, 95
 pre-Sale-Phase 122
 pre-Sale-Service 122
 Profi 98
 pro-Kunde-Garantie 139

Q

Qualität 22, 131
 Qualitätsgarantie 138
 Qualitätsmanagement 205

R

Reklamation 192
 Reklamationsbearbeitung 195
 Reklamationsgarantie 139
 Reklamationsmanagement 111, 195
 rhetorische Fragen 79

S

Sachebene 56
 Saisonkalender 170
 Sauberkeit 161, 167
 Sauberkeitsgarantie 139
 Schnelligkeitsgarantie 138
 Schuldfrage 197
 Schulz von Thun, Friedemann 56
 Selbstoffenbarung 56
 Sender 45
 Serviceorientierung 22, 194
 Signale 45
 Skype 50
 SMART-Regel 152, 209
 Social Media 128
 Suggestivfragen 80
 Sympathiephase 87

T

Twitter 50

U

Umfeldbedingungen 16
 Umsetzung 208
 Umsetzungsgarantie 138

Umtauschgarantie 138
 Unternehmensanalyse 179
 Unternehmensführung 201, 216
 Unterstützungsgarantie 138
 Unzufriedenheit 119
 USP-Faktor 177

V

Veränderungsprozesse 23
 Verantwortung 144, 205
 Verbesserungsgarantie 139
 Verkaufsberatung 31
 Verkaufsgespräch 29, 39, 43, 74, 89
 Verkaufsphasen 85, 108
 Verkaufssteuerung 213, 216, 217
 Verkaufstechnik 34
 Vertrauensgarantie 138
 Vertrieb 31
 Vorbildgarantie 139
 Vorschlagswesen 145

W

Wann-Frage 92
 Warenpräsentation 169
 Watzlawick, Paul 53
 Web 2.0 50
 Weiterbildung 24, 27
 Wertschöpfungskette 23
 Wettbewerbsvorteil 178
 Win-win-Situation 199

X

XING 133

Z

Zeitfaktor 196
 Zielfragen 78
 Zielsetzung 208
 Zufriedenheitsgarantie 138
 Zusammenarbeit 149
 Zusatznutzen 118
 Zuverlässigkeit 22
 Zwei-Augen-Garantie 139
 zweidimensionaler Führungsstil 211