Inhalt

1 Über den Markt, die Kunden und die Arbeit 1
Markt 1
Machtverteilung 2
Der Nutzfahrzeugmarkt 4
Stilrichtungen des Verkaufs 5
Marktanalyse 7
Besuchsfrequenz 13
Vorbereitung 15
Terminabsprache 16
Akquise 17
Ziel der Akquise 18
Vorzimmer 19
Begrüßung 21
Beziehungsaufbau 22
Gespräch führen 23
Verabschiedung 24
Notizen 25
Fettnäpfchen 25
Telefonakquise 26
Betreuung 29
Kundenbindung 29
Bedarfsanalyse 30
Preisaufbau und Preisverteidigung 32
Terminvereinbarung 41
Verkaufsgespräch 42
Einwand oder Vorwand 45
Kaufentscheidungen 51
Wechselbereitschaft 55
Angebots-Check 56
Gesamtkosten Nutzfahrzeug 58
Verhandlung 60
Sinn und Zweck 61
Gefühle 61

Entwicklungsprozess ... 62
Erwartung ... 63
Sach- und Positionsebene ... 64
Situation ... 66
Referenzgröße ... 66
Chunks ... 67
Preisverteidigung ... 67
Offene Verhandlung ... 70
Abschluss ... 71
Nachbereitung ... 72
Deckungsbeitrag ... 74
Vergütung ... 74

2 Über das menschliche Gehirn, die psychologischen Grundlagen und das, was wir daraus machen ... 77
Psychologische Grundlagen ... 77
Das menschliche Gehirn ... 81
Wahrnehmung ... 83
Wahrnehmungskette ... 84
Emotion und Gefühle ... 87
Ursache für das Handeln ... 91
Intelligenz ... 92
Emotionale Intelligenz/Kompetenz ... 94
Persönlichkeit ... 98
Prägung und Konditionierung ... 100
Gewohnheit ... 102
Lernen ... 105
1. Sensorisches Gedächtnis ... 106
2. Kurzzeit- oder Arbeitsgedächtnis ... 107
3. Langzeitgedächtnis ... 108
Merk- und Lernfähigkeit ... 111
Vergessen ... 113
Motivation ... 116
Bedürfnisse ... 117
Erfahrung und Vorurteil ... 122
Erwartung ... 125
Valenz ... 126
Entscheidungsprozesse ... 127
Mimik, Gestik und Körpersprache ... 132
Selbsterfüllende Prophezeiung ... 134

3 Über die Kommunikation und wie wir sie nutzen können. ... 139
Kommunikation ... 139
Vier-Seiten-Modell ... 145
AIDA ... 149
Fragetechnik ... 150
Offene Fragen/W-Fragen ... 151
Geschlossene Fragen ... 152
Gesprächsaufbau ... 156
Dramaturgie ... 156
Wirkungsfaktoren ... 160
Die Wirkung der Sprache ... 161

4 Über die verschiedenen Methoden des Kommunikations- und Verhaltenstrainings ... 165
Methoden des Kommunikations- und Verhaltenstrainings ... 165
Structogramm® ... 165
Transaktionsanalyse ... 169
Neurolinguistische Programmierung (NLP) ... 173
Big Five ... 177
DISG ... 179
Fazit ... 181

5 Über die Ziele, den Erfolg, die Kompetenz und das Schmiergeld ... 185
Ziele ... 185
Erfolg ... 188
Authentizität ... 191
Niederlagen ... 193
Kleidung und Style ... 194
Kompetenz ... 197
Testkauf ... 198
Bakschisch ... 200

Schlusswort ... 205

Anhang ... 209

Der Autor ... 213

http://www.springer.com/978-3-8349-3914-2

Eskimos kennen mehr als 100 Wörter für Schnee
Kommunikations- und Verhaltensstrategien für Verkäufer

Bartels, F.

2012, XI, 213 S. 27 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-8349-3914-2