
Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
2	Es war einmal...der Glaube an den Preis	3
2.1	Kaufentscheidungen finden regelmäßig vor der Rabattforderung statt	3
2.2	Wertschätzung als entscheidender Faktor für die Kundenbindung	4
2.3	Ihr Nutzen für den Verkauf – „Übung macht den Meister“	4
2.4	Auf die Signale des Verhandlungspartners achten	5
2.5	Vorsicht bei zu hohen Rabatten – die „Kundenzufriedenheitsfälle“	5
	Literatur	6
3	Ihre Verhandlungskompetenz	7
3.1	Analysestrategien	8
3.2	Persönlichkeitsstrukturen	10
3.3	Ihre Firmen- und Unternehmenskultur	12
3.4	Gemeinsamkeitsstrukturen zwischen Ihnen und dem Kunden	13
3.5	Willkommen in der Welt der Preisbildung	13
3.6	Die Welt der Verhandlungstechniken – Der Ton macht die Musik	19
4	Rabatte	23
4.1	Die Ursachen für Rabattbildung – Ursachen für das heutige Rabattwesen sind vielfältig	24
4.2	Die Folgen zu hoher Rabatte für Sie und Ihr Unternehmen	26
4.3	Die unterschiedlichen Anbieter und ihre Rabattsysteme	34
	Literatur	41
5	Der Einzelhandel im direkten Vergleich...	43
5.1	...zu klassischen Auktionen	43
5.2	...zu den Internetanbietern	46

6 Die Verhandlungswelt der Strategien	53
6.1 Unterschiedliche Ansichten über Luxusgüter	54
6.2 Warum fragen Kunden nach Rabatt?	54
6.3 Die Typologie der Kunden – eine Mentalitätsfrage	54
6.4 Der kulturelle Hintergrund der Rabattargumentationen	56
6.5 Typische Kundenrabattstrategien	59
7 Erfolgreiche Abwehrstrategien	65
7.1 Grundlagen	65
7.2 Das Verhandlungsgespräch und seine Fallen – Die Herausforderungen an Sie als Verkäufer	67
7.3 Die Argumentationsstrategie als Oberbegriff	74
7.4 Die Rhetorik-Strategie als Oberbegriff	80
7.5 Die Angebotsstrategie als Oberbegriff	83
8 Praxisteil – Ihr Cross-Check für die erfolgreiche Verhandlung	89
8.1 Die Direktfragestrategien der Kunden	90
8.2 Die Behauptungsfrager	95
8.3 Die Erfahrungsstrategien der Kunden	114
8.4 Die Vielversprecherstrategien	122
8.5 Die Mitleidsstrategien der Kunden	126
8.6 Die dreisten Kundenstrategien	130
8.7 Die unkorrekten Kundenstrategien	134
9 Anhang: Zusammenfassende Ratschläge	137
9.1 Die 11 Profile des Verkäufers	137
9.2 Die 12 Tipps für den Verkaufsaltag	137
9.3 Die 13 Regeln für den Rabattalltag	139
9.4 Die 24 Tipps für Sie	139
9.5 Übersicht: Die Strategien zur Abwehr von Rabatt	141
Nachwort	143
Weiterführende Literatur von Springer Gabler	145

Preisverhandlungen erfolgreich führen und gewinnen
Rabattforderungen professionell abwehren - und
Kunden trotzdem zufriedenstellen

Mauer, M.

2015, VIII, 145 S. 33 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-07601-6