
Inhaltsverzeichnis

Einleitung	9
1 In Germany we call them Fuzzies	13
1.1 »Abgezapft und original verkorkt ...«	14
1.1.1 Der Blender	18
1.1.2 Der Schwätzer	20
1.1.3 Das Faultier	23
1.2 Der ideale Verkäufer oder Vertriebsmitarbeiter in der heutigen Zeit ..	25
2 »Wir entwickeln« – Verkauf und Vertrieb heute	31
2.1 Vertrieb mit Handelsvertretern	35
2.2 Vertriebsstrukturen des Mittelstandes	36
2.3 Vertrieb in Großbetrieben und Konzernen	40
2.4 Marketing im Vertrieb heute	42
3 Hard-, Soft-, Emotional- oder doch Love-Selling?	45
4 Der Weg ist das Ziel – Vertrieb als Aufgabe	53
5 Fachidiot schlägt Kunde tot – die Kundenansprache	61
6 Das Loch in der Wand – die Bedeutung der Zielgruppen für den Verkaufserfolg	73
6.1 Auswahl der Ansprechpartner für den Erstkontakt	78
6.2 Generierung von Kontaktdaten möglicher Neukunden	82
6.3 Metaebene – Märkte, Trends und Umfeld	83
7 Auf der Treppe – die Presales-Phase	89
7.1 Erste Kontaktaufnahme	99
7.1.1 Aktueller Bedarf	100
7.1.2 Fachfrage	100
7.1.3 Aktuell kein Bedarf	101
7.1.4 Grundsätzlich kein Bedarf	102

7.2	Words don't come easy – die Ansprache	106
7.2.1	XING	107
7.2.2	LinkedIn	114
7.2.3	Telefon	116
7.3	Dranbleiben – der weitere Weg	149
7.3.1	Unterstützende Marketing- und Vertriebsmaßnahmen	161
7.3.2	Der interessierte Noch-Nicht-Kunde	165
8	An der Angel – Angebotsmanagement	173
8.1	Der Umgang mit den Anfragen	174
8.2	Das Angebotsvorgespräch	176
8.3	Erstellung eines qualifizierten Angebots	179
8.4	Die Angebotsverfolgung	184
8.5	Die Einwandbehandlung	191
9	Der Preis ist heiß – Preise wirkungsvoll verhandeln	195
9.1	Vergleichbarkeit testen	204
9.2	Verunsicherung	206
9.3	Inhaltlicher Vergleich	207
9.4	Qualitative Argumentation	210
9.5	Ernsthaftigkeitstest und Abschlussvorbehalt	213
9.6	Grenzen setzen – Vorstellungen erfragen	216
9.7	Rückversicherung	217
9.8	Entweder – oder?	219
9.9	Gegenleistung aushandeln	220
9.10	Last Call versprechen	223
10	Kalte Füße – der Abschluss	227
11	Für immer Dein – Kundenpflege	235
12	Der Prozess im Arbeitsalltag	243

Zum Schluss	249
Danke!	251
Zum Autor	253