

# INHALT

<b>Was ist im Verkauf heute wirklich wichtig? Die Top Ten</b>	<b>7</b>
Verkauf hat sich radikal geändert	9
Willkommen im 21. Jahrhundert ...	14
<b>1. Eintrittssicherheit im Kundengespräch: Gewonnen wird am Start!</b>	<b>17</b>
Matchcode & Kompetenzcheck: Auffallend anders ankommen als alle anderen	19
Persönliche Kurzvorstellung: Lust wecken auf mehr	32
Der Idealfall: Auffallend anders vom ersten Moment an	41
Fazit: Eintrittssicherheit im Kundengespräch	47
<b>2. Entdeckungsreise zu den Kundenwünschen</b>	<b>49</b>
ARD + ZDF = RTL: Ziele, Werte und Wünsche ausloten	51
Vorabschluss & persönlicher USP: Das passt wie Stecker und Steckdose!	73
Fazit: Entdeckungsreise zu den Kundenwünschen	85
<b>Halbzeitpause: Ein Zwischenruf von Maik Marek</b>	<b>87</b>

<b>3. (Einkaufs-)Erlebnisse, die Umsatz garantieren</b>	<b>89</b>
»Merk-würdig« sein – den Logenplatz im Kundenkopf besetzen	<b>91</b>
Topexperte sein – Fach- und Sachkompetenz beweisen	<b>105</b>
Ist der Ball im Zenit? – Tempo, Timing und Abschluss	<b>117</b>
Fazit: (Einkaufs-)Erlebnisse, die Umsatz garantieren	<b>127</b>
<b>4. Empfehlungskultur statt Kaltakquise</b>	<b>129</b>
Sind Sie selbst kaufens- und empfehlenswert? – mehr bieten als Mittelmaß	<b>131</b>
Für aktive Kundenzufriedenheit sorgen – alles, außer gewöhnlich!	<b>140</b>
Strategie schlägt Zufall – Neukundengewinnung mit der Empfehlungslogik	<b>142</b>
Fazit: Empfehlungskultur statt Kaltakquise	<b>171</b>
<b>5. Auf einen Blick: Etwas etwas anders machen!</b>	<b>173</b>
Die ultimative Hitliste für Ihren Verkaufserfolg	<b>174</b>
Das Verkaufsgespräch Schritt für Schritt (Workflow)	<b>178</b>
<b>Exzellente verkaufen: unser Fazit</b>	<b>189</b>
Marcus Neisen: Verkauf(erfolg) ist planbar!	<b>189</b>
Roger Rankel: Es lohnt sich, abseits der Piste zu fahren!	<b>191</b>
<b>Anhang</b>	
Stichwortverzeichnis	<b>197</b>
Über die Autoren	<b>201</b>