

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort Prof. Dr. Georg Wailand	5
Vorwort: Worum es mir bei diesem Buch wirklich geht ..	7
1. Der härteste und am schlechtesten bezahlte Job der Welt	11
2. Image, Ethik und Moneten	17
2.1 Feuerwehrmann versus Gebrauchtwagenverkäufer	17
2.2 Verkäuferethik und Selbstwertgefühl	24
2.3 Wie wichtig sind die „Moneten“?	27
3. Lächeln bringt Geschäft	31
3.1 Die Österreicher sind die Besten der Schlechtesten	31
3.2 So einfach geht's	33
3.3 Wer lacht, kauft und verkauft	36
3.4 Liebe deine Kunden	38
3.5 Aktives Hinhören	39
4. Der Königsweg zum Erfolg im Einzelhandel	47
4.1 Die ersten zwei Minuten	51
4.2 Was braucht mein Kunde wirklich?	61
4.3 Die lustvolle Präsentation	76
4.4 Das Geschäft mit dem Zubehör – der Zusatzkauf	92
4.5 Einwand oder Vorwand? Die VBC-Definition	96
4.6 Der liebe Preis	100
4.7 Der positive Verkaufsabschluss	107
4.8 Was kommt danach?	115
5. Die Champions League im Verkauf	121
5.1 Hilfe! Mehr Kunden als Verkäufer	121
5.2 Der Reklamierer	122
5.3 Das Wissen über die Konkurrenz	125
6. Wie kann man das alles lernen?	127
6.1 Wie wir als Erwachsene lernen	129
6.2 Die Coachinglüge	136
6.3 Wann Verkaufstraining wirklich wirkt	141
6.4 Die Reflexionsfähigkeit	158

Inhaltsverzeichnis

7. Was müssen Chefs wissen?	161
7.1 Verkäufer richtig führen	161
7.2 Der immer freundliche Verkäufer	166
8. Worauf Personalmanager achten sollen	169
8.1 Wie finde ich die Supertalente?	169
8.2 Was kann ich sinnvoll testen?	170
8.3 Wie Verkäufer bezahlt werden sollen	174
9. Der tollste und bestbezahlte Job der Welt	177
9.1 Meine Erfolgsregeln: Interview mit Heinz Hagenbuchner ..	177
9.2 Mein Königsweg: Interview mit Manfred Rühmkorf	181
9.3. Wie ich es geschafft habe: Interview mit Katharina Fehn-Winterling	185
9.4 Warum Topverkäufer unkündbar sind	188
9.5 Die fünf ultimativen Vorteile einer Karriere im Verkauf	189
Anhang	193
Literatur	195
Dank	197