

# Inhaltsverzeichnis

<b>Geleitwort Prof. Dr. Georg Wailand</b> .....	5
<b>Vorwort: Worum es mir bei diesem Buch wirklich geht</b> ..	7
<b>1. Der härteste und am schlechtesten bezahlte Job der Welt</b> .....	11
<b>2. Image, Ethik und Moneten</b> .....	17
2.1 Feuerwehrmann versus Gebrauchtwagenverkäufer .....	17
2.2 Verkäuferethik und Selbstwertgefühl .....	24
2.3 Wie wichtig sind die „Moneten“? .....	27
<b>3. Lächeln bringt Geschäft</b> .....	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
<b>4. Der Königsweg zum Erfolg im Einzelhandel</b> .....	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
<b>5. Die Champions League im Verkauf</b> .....	121
5.1 Hilfe! Mehr Kunden als Verkäufer ... ..	121
5.2 Der Reklamierer .....	122
5.3 Das Wissen über die Konkurrenz .....	125
<b>6. Wie kann man das alles lernen?</b> .....	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

<b>7. Was müssen Chefs wissen?</b> .....	161
7.1 Verkäufer richtig führen .....	161
7.2 Der immer freundliche Verkäufer .....	166
<b>8. Worauf Personalmanager achten sollen</b> .....	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
<b>9. Der tollste und bestbezahlte Job der Welt</b> .....	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
<b>Anhang</b> .....	193
<b>Literatur</b> .....	195
<b>Dank</b> .....	197