

Inhalt

Vorwort von Victor Antonio	9
Einführung: Leitfaden für die taktische Verhandlungsführung bei Preiserhöhungen . . .	11
Teil I Den Angstmodus durchbrechen	13
1. Preiserhöhungen: Ein heikles Thema	15
2. Fünf grundlegende Befürchtungen	21
3. Achtsamkeit und die Ursachen der Angst	25
4. Emotionale Selbstkontrolle	31
5. Gut geplant ist halb gewonnen	39
Teil II Kundenbeziehungen schützen	45
6. Die Kundenbindung zählt	47
7. Starke Gefühle: Groll und Feindseligkeit	53
8. Kundenkenntnis, ein absolutes Muss	61
9. Preiserhöhungen, wenn Sie am längeren Hebel sitzen	67
10. Kundenbeziehungsmanagement: Der Konkurrenz ein Schnippchen schlagen	71
Teil III Preiserhöhungsstrategien	79
11. Die drei Strategien bei Preiserhöhungsgesprächen	81
12. Preiserhöhungen verteidigen: Eine Gratwanderung	87
13. Der Verkaufsprozess bei Preiserhöhungen	101
14. Das Risikoprofil bei Preiserhöhungen	107
15. Planung des Preiserhöhungsgesprächs	119
16. Den Weg bahnen	123
Teil IV Aufbau der Argumentationskette	133
17. Die Botschaft zählt	135
18. Die Akzeptanz fördern	147

19. Die acht Preiserhöhungsnarrative.	153
20. Die Weil-Aussagen bei Preiserhöhungen	161
21. Die Argumentationskette bei Preiserhöhungen	169
Teil V Abschluss, Einwandbehandlung und Verhandlungen	183
22. Abschlusstechnik.	185
23. Die Plateautechnik	189
24. Vier Techniken für eine erfolgreiche Einwandbehandlung.	195
25. Preiserhöhungen durchsetzen: Der DEAL-Verhandlungsrahmen	201
26. Discover-Phase	205
27. Explain-Phase	209
28. Prozentpunkte schützen.	213
29. Align- und Lockphase.	219
Teil VI Führungs- und Coaching-Aktivitäten bei Preiserhöhungsinitiativen	229
30. Der Kampf beginnt.	231
31. Führungsaktivitäten bei Preiserhöhungsinitiativen	239
32. Steuerung der Preiserhöhungen	245
33. Coaching bei Preiserhöhungen.	253
Danksagung	261
Der Autor	263
Trainings, Workshops und Vorträge	265
Anmerkungen	267
Stichwortverzeichnis	269