

Stichwortverzeichnis

- A** Abschluss 12, 39, 101, 106, 113, 147
 Abverkauf 128
 Alleinstellungsmerkmal 140
 Alltagsroutine 112
 Anerkennung 49, 55, 98, 100, 103f., 113f., 133, 135, 186
 Arbeitsschritte 109
 Arbeitswelt 112, 137
 Augenhöhe 38
 Authentisch 32, 34, 76
- B** Bauchgefühl 112
 Bedarfsanalyse 32, 124
 Bedürfnispyramide 99
 Bedürfnisse 97f., 107, 120, 148
 Begeisterung 32, 55, 110, 171, 182
 Beratung 125, 131
 Bewertungssysteme 104
 Beziehungsaufbau 19
 Bilder 41, 63, 115
 Bildsprache 113
 Bildungsbereich 115
 Buddy 192
- C** Cross-Selling 165
 Customer-Relationship-Management (CRM) 11, 163
- D** Dienstleistung 23, 65, 102ff.
 Dopaminausschüttung 104, 106, 114
 Durchhaltevermögen 172, 187f.
- E** Ego 179
 Ehrlichkeit 73
 Einfluss 185, 195
 Einkaufsbeziehung 50
 Einkaufsprozess 143
 Einkaufsvolumen 138, 164
 Einkommensquelle 116
 Einsparpotenzial 156, 164
 Einstellung 75, 92, 120, 140, 167
 Emotion 14, 48, 52, 61, 63, 76, 106
 Empathie 13f., 33, 57, 117, 120
 Empfehlung 77, 88f., 91, 94
 Empfehlungsmanagement 89, 91, 95
 Empfindungen 114
 Endorphine 118
 Entlohnungssystem 182
 Entscheidungen 104, 106, 113f.
 Entscheidungsfindung 113
 Erfolgsberater 141f., 144
- F** Feedbackkultur 158, 165
- G** Gedächtnis 70, 114, 118
 Gehirnhälfte 112
 Gemeinsamkeit 23f.
 Geschäftsbeziehung 24, 151
 Gesichtsausdruck 52, 75
 Gesprächseinstieg 36, 47, 90
 Gesprächspartner 26, 42, 52, 55, 90, 138
 Gestik 29f., 34
 Gewinn 69, 82, 134, 139, 194
 Glücksgefühle 72, 114
 Glückssystem 118
- H** Handlungsspielraum 86, 96, 186
 Hektik 119
 Herzlichkeit 118
 Hirnforschung 19, 98, 205
 Humor 14, 61, 66, 68f., 73
- I** Impuls 109
 Intuition 112
 Investition 71, 132
- J** Jahresgespräch 117
- K** Käuferschicht 130
 Kaufentscheidung 58, 104, 107, 114
 Körpersprache 29f., 34
 Komfortzone 116, 171, 176
 Konflikt 155, 159f.
 Kriterien 97, 116

- Kultivieren 14
- Kundenbedürfnisse 15, 105
- Kundenerfahrungen 15
- Kundenerlebnisse 13
- Kundenkarte 78
- Kundennutzen 18, 23, 106, 123, 136, 138
- Kundenservice 77f., 82
- L** Lachen 69
- Lebensfreude 111
- M** Meisner-Technik 121
- Mentor 188, 195f., 198, 200, 202
- Mimik 29f., 34, 139
- Motivationsversuche 178
- Mundpropaganda 81
- N** Nervenzellen 113
- Neukundenakquise 21, 88, 133, 162, 184
- Neuronen 109
- Neuropsychologie 102
- Nutzensprache 133
- Nutzenstifter 91, 134
- P** persönliche Beziehung 18, 53
- Persönlichkeit 31
- Persönlichkeitstest 177
- Potenzial 111f., 153
- Potenzialentfalter 112
- Preisdruck 50
- Preissensibilität 148
- Preisverhandlungen 117
- Premiumklasse 95
- Produktmanager 128
- Prozesskostenreduzierung 149
- R** Referenzschreiben 94
- Reklamation 24, 81, 96
- Respekt 34, 117
- Ressourcen 112
- Ritual 117
- Routine 112, 190
- S** Schwächen 177, 182
- Sensorik 167
- Servicebotschafter 86, 96
- Sicherheit 38, 101, 103, 106, 139
- Spaß 69
- Spiegelneuronen 114
- Sprache 42, 113
- Stärken 177, 182
- Stimmung 118
- Storytelling 63, 65, 115
- Sympathie 73, 102, 120, 151
- Synergie 53
- T** Talent 168, 184
- Tauschgeschäft 172
- Türöffner 72
- U** Unzufriedenheit 99, 113, 173
- V** Verbundenheit 117
- Verdrängungswettbewerb 135
- Verhaltensänderung 110
- Verhandlungspartner 142
- Verkaufsalltag 63, 110
- Verkaufsbeziehung 11, 45, 151
- Verkaufschance 20, 162
- Verkaufserfolg 14, 49, 102, 107, 188
- Verkaufsgeschichten 61, 66, 140
- Verkaufsgespräch 38, 65, 73, 90, 105, 117, 124, 138f., 172
- Verkaufshilfe 130
- Verkaufsmentoring 38
- Verkaufsprozess 55, 109, 144
- Verkaufspsychologie 19
- Verkaufsspirale 119
- Verkaufstechnik 116
- Verlässlichkeit 25, 132
- Vertrauen 13, 19, 21, 25, 34, 50f., 72f., 76, 90, 103, 133, 172, 175
- Visualisierungsstrategie 194
- W** Weiterempfehlungen 87, 94
- Wettbewerbsvorsprung 55
- Z** ZDF-Mensch 72
- Zufriedenheit 114
- Zuhören 55, 120
- Zusammenarbeit 153
- Zusatzgeschäft 165