

## Stichwortverzeichnis

- A** Abschlussfragen 262, 263  
Abschlusstechniken 263  
ACED 169, 193  
Aktivierung der Selbstoffenbarungsschleife  
–fünf Schritte 212  
Alternativen, verfügbare 33  
Amygdala 148  
Anbieter der Wahl 18, 32, 39, 45, 48, 65, 70,  
100, 113, 183, 198, 217, 236, 245, 250, 251,  
254, 269  
Anbieter, Bewertungskriterien 109  
Angebot 48  
Angebotsanfrage 117  
Anker  
–aushebeln 251, 254, 257  
–setzen 251  
Ankereffekt 250  
Ansteckung, emotionale 135  
Argumentationskette 51, 52, 58, 84, 85, 92, 96,  
98, 100–102, 105, 107, 108  
Aufmerksamkeitskontrolle 107, 132, 208  
Ausklammertechnik 258, 259
- B** BASIC 68, 69, 75, 108, 111, 117  
BATNA 96, 101, 104, 160  
BATNA-Ranking 171  
Befugnisse 117, 160, 163, 165, 169, 170, 245  
–der Stakeholder 169  
Beschaffungsexperten 12, 125, 199, 200  
Beschaffungsfälle 11, 198, 199  
Best-Case-Szenario 245, 246  
Bestätigungsneigung 43, 66, 101, 159,  
183, 243  
Beziehungen, langfristige 38  
Blickkontakt 209  
Boorstin  
–Daniel L. 102  
Botschaft 22, 38, 71, 89, 93, 94, 167, 189, 198,  
210, 241, 242
- C** Cannon, Dr. Walter 147  
Cerebellum 148  
CLV 29, 38, 39, 56, 176, 179, 201  
Cuddy, Amy 141  
Customer Lifetime Value 56
- D** DEAL-Verhandlungsgesprächsrahmen 218,  
221, 235  
–vier Elemente 218  
Dealbreaker 72–74, 171  
Dealkiller 116  
Differenzierung 25, 68, 271  
Disziplin, emotionale 21, 32, 41, 42, 47, 52,  
129, 143, 151, 153, 172, 183, 187, 190, 222  
Dopamin 212
- E** Einfluss 213  
Einwände 33, 45, 48, 51, 54, 95, 103, 126, 166,  
178  
EMO 236
- Emotionen  
–disruptive 12, 21, 33, 42, 68, 74, 86, 88, 89,  
125–127, 136, 143, 144, 147, 151, 153, 160,  
190, 202, 206, 207, 211, 226, 234, 268  
Empathie 32, 38, 43, 68, 72, 107, 201–207,  
214, 222, 224, 228  
Empathie-Skala 204–206, 222, 224, 228  
Empfehlungsschreiben 77  
Entscheidung, bewusste 205  
Entscheidungsprozess 67, 68  
EQ 63, 202, 265, 266, 275, 277  
–verkaufsspezifischer 202  
EQ, verkaufsspezifischer 202  
Erfolgskriterien 66, 67, 69, 71–73, 75, 87, 108,  
109, 111, 169, 171, 180, 236, 251  
Erfolgswahrscheinlichkeit 85, 89, 116, 117,  
120  
Exzellenz 58
- F** Face-to-Face-Kommunikation 209  
Finten 51, 52, 254  
Fitzgerald, F. Scott 202  
Fixierung, emotionale 37, 126, 161  
Fokussierung  
–bewusste 208  
FOMO 225  
Fragen 107  
–geschlossene 230  
–offene 229  
–sondierende 230  
Fragen, offene 107, 197, 212
- G** Geben-Nehmen-Playlist 175, 177, 181, 182,  
218, 223, 228, 231, 245, 246, 248, 250, 259  
Geben-Nehmen-Playliste 73, 81, 160,  
171, 173  
Gefühlsübertragung 139  
Gegenseitigkeitsprinzip 222  
Gesamtbetriebskosten 40, 57, 176, 237, 238  
Gesamtkosten des Betriebs 25, 40  
Geschäftsergebnis-Roadmap 111, 160, 177,  
180, 221, 237, 265  
Geschäftsergebnisse  
–emotionale 236, 240, 271  
–messbare 41, 48, 57, 58, 73, 76, 77, 98, 102,  
110, 113, 177, 236, 239  
–referenzierbare und messbare, RMBO 76  
Gewinnspanne 25, 56, 80  
Gewinnwahrscheinlichkeit 68, 95, 98, 135  
Grenzzone 178, 181, 183, 184, 245, 246, 248,  
253  
Groll 38, 42  
Groll, heimlicher 38, 42
- H** Hahn, Kurt 131  
Hebel 24, 32, 33, 38, 45, 47, 50–53, 56, 58, 63,  
66, 68, 70–72, 74, 76, 79–89, 91, 94, 95, 97,  
99–101, 111, 114, 119, 121, 135, 139, 161, 165,  
170, 172, 173, 175, 179–181, 183, 190, 199,  
200, 213, 217, 219, 221, 225, 226, 230, 231,  
245, 246, 248, 250, 257–259, 269

- Hebel (*Continued*)  
 Hindernis-Immunität 143  
 Holt, Lawrence 131  
 Hürden-Immunität 131, 132
- I** Interessenausgleich 179, 181, 218, 219, 221, 229, 245, 246  
 Investitionseffekt 99  
 IQP-Profil 115, 253
- J** Jedi-Psychotricks 92–94
- K** Käufer 18  
 Körpersprache 135, 139, 209, 210, 262  
 Kampf-oder-Flucht-Reaktion 129, 147–150, 190  
 Knappheitsprinzip 99  
 Kommunikation 15, 19, 43, 65, 72, 76, 105, 139, 187–189, 194, 196, 202, 209, 211, 222, 242  
 –Scheitern der 189, 190  
 Kommunikation, effektive  
 –sieben Regeln 187  
 Kommunikationsstil 144, 193, 194, 196, 199, 204, 208, 210, 222, 224  
 –analytisch 194  
 –dirigistisch 197  
 –energetisierend 196  
 –konsensorientiert 195  
 Kongruenzmatrix 178  
 Kongruenzmerkmale 172  
 Kontakt, qualifizierter 114, 253  
 Kontinuitätsprinzip 99  
 Konzessionszonen 246  
 Kundenprofil, qualifiziertes 117
- L** Leadgenerierung 29, 114  
 Leadqualifizierung 95, 113, 116  
 Leads 94, 95, 97, 113–115, 155, 159  
 Letter of Understanding (LOU) 261  
 Leverage 33, 63, 79  
 Leverage-Verzeichnis 81 179  
 Leverage-Werteverzeichnis 180  
 Liefer- und Zahlungsbedingungen 21, 25, 245  
 Lösungskonzept 46, 73, 76, 78, 84, 104, 150, 177, 178, 200, 233, 236
- M** Machtposition 171  
 MBO 236  
 Metriken, die zählen 51, 72, 98, 102, 110, 160 177, 218, 235  
 Mikro-Engagements 262  
 Mikrozusagen 83, 95, 99, 100, 104, 113, 114, 120  
 Mitleidstour 223  
 MLP-Strategie 63, 269  
 Mobbing 222  
 Monolog, innerer 145  
 Monologe, innere 145  
 Motivation 55, 63, 65–68, 71, 80, 117, 160, 161, 171, 172, 178, 183, 217  
 Motivationsskala 72, 81  
 MTM 56, 236  
 Murder Boarding 113, 183, 184
- Mustermix 248
- N** Negativitätseffekt 104, 242, 243  
 Neocortex 148  
 Neukundenakquisition 155, 156  
 Neun-Felder-Matrix 120, 178  
 Neun-Felder-Qualifikationsmatrix 172  
 nicht verhandelbare Positionen 73, 74, 163, 165–167, 178  
 –drei Regeln 166
- O** Outward Bound 132
- P** PAIS 52  
 Parameter 163, 171  
 Patton, George 261  
 Physiologie 139, 140  
 Pipeline 24, 45, 63, 65, 88, 93, 97, 105, 113–115, 119, 155, 156, 159, 183, 184, 217  
 Planungsmaßstab 160  
 Plateautechnik 147, 149, 150, 232, 239  
 Positionserläuterung 235  
 Präsenz  
 –hundertprozentige 208  
 Projektion 203  
 Prospecting 24, 82, 95, 114, 265, 275, 277  
 Provision 23, 25, 37, 80, 81, 92, 106, 129, 152, 159, 163, 201, 226, 245, 251, 257  
 Prozess, dualer 201, 202, 205, 206, 213
- Q** Qualifikationsmatrix 115–117, 119, 120  
 Qualifikationsmerkmale  
 –Analyse 171  
 –Kongruenz 117  
 –Stakeholder 117  
 –technische 117
- R** Rabattabstufungen 249  
 Reaktanz, psychologische 228  
 Relevanz 97, 181, 247, 265, 270  
 –Wettrennen um 270, 271  
 Repetitionstechnik 87, 233, 234  
 RMBO 76, 77  
 Rope-a-Dope 47  
 Rope-a-Dope-Taktiken 47, 199
- S** Sales Gravy 27, 65, 113, 117, 273, 275–277  
 Schuldgefühle 224, 225  
 SCORE-Rahmenwerk 108  
 Selbstinvestition 22  
 Selbstkontrolle 125, 131, 132, 160, 202, 217  
 Selbstkontrolle, emotionale 129  
 Selbstoffenbarungsschleife 210–213, 230  
 Selbsttäuschung 37, 94, 101, 110, 126, 130, 133, 159, 161, 172, 266  
 Selbstvertrauen 24, 48, 52, 88, 97, 107, 125, 126, 129, 132, 133, 135, 139, 141, 143–146, 149, 155, 159, 166, 167, 183, 184, 188, 197–199, 206, 222, 232, 258, 268  
 Selbstwahrnehmung 105, 126, 130–132  
 Sena, Joe de 132  
 Sicherheitsneigung 102, 103, 111  
 Situationsanalyse 51, 56, 69, 73, 82, 86, 89, 91, 92, 95, 99–101, 104–108, 110, 114, 118, 120, 175, 212, 217, 218, 221, 222, 238, 245  
 SNM 246

- Social Proof 67, 75–78  
 Spielgeld 165  
 »Spielgeld« 179, 180, 232, 245, 248  
 Stakeholder 18  
 –analytische 194, 195  
 –dirigistische 197, 198  
 –energetisierende 196, 197  
 –konsensorientierte 194, 195  
 –Verhandlungsliste 169  
 –Verhandlungsprofil 169  
 Stakeholder-Gruppen 18  
 Stakholder  
 –BATNA-Ranking 169  
 Status quo 33, 54, 96, 102–105, 111  
 Stille 190, 257
- T** TCO 238  
 TEA 100  
 Testimonials 76, 77  
 Trigger, emotionale 73, 144
- U** Übereinkunft 37, 45, 49, 75, 76, 79–81, 96,  
 152, 165, 175, 181, 183, 193, 197–199, 201,  
 209, 213, 214, 218, 219, 221, 223, 228–231,  
 235, 239, 245, 246, 248, 249, 250, 252, 254,  
 258, 259
- V** Verhalten  
 –komplementär 187  
 –nichtkomplementär 188  
 Verhandlungen  
 –auf Unternehmensebene 57  
 –komplexe Verkaufsvorgänge 56  
 –mehrwertorientierte Verkaufsvorgänge  
 55  
 Verhandlungsbefugnisse  
 –der Stakeholder 169  
 Verhandlungshebel 28, 51, 160, 227, 245  
 Verhandlungskommunikation 187  
 Verhandlungslandkarte 178, 223, 245, 246  
 Verhandlungsliste 72–75, 81, 84, 160, 169,  
 176, 180, 183, 230, 245  
 Verhandlungsparameter 58, 160, 176, 180, 245  
 –Analyse 175  
 Verhandlungsplaner 143, 184  
 Verhandlungsplanung  
 –zehn Elemente 160  
 Verhandlungsprofil 109, 160, 171  
 Verhandlungsplaner 183, 184  
 Verhandlungstisch 18  
 Verhandlungstraining 21, 22, 218, 257  
 Verhandlungsvorbereitung 159  
 Verkauf, transaktionaler 38  
 Verkaufs-EQ 32  
 Verkaufspipeline 24, 95, 253, 265  
 Verkaufsprozess 93  
 Verknappungseffekt 258  
 Vertragsabschluss 165, 261, 263  
 Vertrauen 104  
 Verwundbarkeit 135, 136  
 Viertelsekunde, magische 149  
 Visualisierung 145, 146  
 VOC 32  
 Vorbereitung 104, 143, 144, 169, 176, 208,  
 218, 223  
 –sorgfältige 208
- W** Wahl zum Voc 49  
 Wertebrücke 98, 165, 219, 239, 240, 245, 251  
 Wertetausch 81, 175, 235, 236, 243  
 Wiederholungskäufe 56  
 Willenskraft 151  
 Win-win 32, 37, 43, 126, 201
- Z** Zahlen, präzise 248, 249  
 Zahlenkenntnis 200, 240  
 Zeitdruck 34, 88, 97  
 Ziel- und Grenzzone 160, 178  
 Zielzone 178, 181, 245, 246, 248–250  
 Zuckerbrot-Taktik 225  
 Zuhören 207  
 –aktives 209  
 –aufmerksames 72, 207, 209, 210, 213, 230,  
 231  
 –effektives 207  
 –sieben Schlüsselemente 207  
 –tiefgründiges 209

