

Hohe Schule des Verkaufens

Die Macht der Überzeugung

James F. Bender

**Verlag des Schweizerischen
Kaufmännischen Vereins, Zürich**

Inhalt

Teil I: Die richtige Berufswahl

1	Verkaufstechnik wird ein richtiger Beruf	9
1.1	Günstiges Klima für die Berufsbildung?	9
1.2	Als Verkäufer wird man nicht geboren	9
2	Kennzeichen des festangestellten Reisenden	11
2.1	Größenordnung des Erfolges	11
2.2	Einige Ziffern und Zahlen	11
2.3	Profile zweier verschiedener Verkäufertypen	12
2.4	Erfolgsvoraussetzungen	15
2.4.1	Harte Arbeit	15
2.4.2	Gesunder Menschenverstand — Intelligenz — Auffassungsfähigkeit	15
2.4.3	Interesse — Selbstvertrauen — Begeisterung	16
2.5	Der Schlüssel zum Erfolg	16
2.6	Fertigkeiten der Verstäädigung	17
2.7	Überredung — Oberzeugung	18
2.8	Schöpferische Kraft	18
3	Wie man eine absatzbewusste Firma findet, für die man arbeiten kann	21
3.1	Partner auf lange Sicht	21
3.2	Wie man das geeignete Unternehmen findet	21
4	Wege zum Wohlwollen der Firma	23
4.1	Sie sind alle um Sie bemüht	23
4.2	Befreunden Sie sich mit erfolgreichen Vertretern	23
4.3	Fassen Sie einen erstklassigen Bericht Ihres Werdeganges ab	24
4.4	Hinterlassen Sie beim ersten Gespräch einen guten Eindruck	24
4.5	Stellen Sie sich auf Unerwartetes ein	25
4.6	Arbeiten Sie bei einem Tiefeninterview aktiv mit	26
4.7	Stufen Sie sich anhand der vom Gesprächspartner gestellten Fragen selbst ein	29
4.8	Das Unternehmen engagiert auch die Ehefrau	29
4.9	Das Ausbildungsprogramm	30
4.10	Das Bewertungsprogramm	31
4.11	Bescheidenheit ist die nobelste Eigenschaft	32

Teil II: Mehr verkaufen— aber wie?

5	Gute Gewohnheiten fördern gute Leistungen	33
5.1	Hinweise, wie Sie sich Ihre Schreibarbeiten erleichtern können	33
5.2	Erledigen Sie Ihre Korrespondenz sofort	36
5.3	Betriebsvermögen ist mit aliergrösster Sorgfalt zu behandeln	36
5.4	Lassen Sie sich helfen, irritierende Angewohnheiten loszuwerden	36
5.5	Bewahren Sie Ihre Gesundheit	37
5.6	Die gesunde Seele	38
5.7	Der reife Mensch	38
6	Wie Sie das meiste aus Ihrem Arbeitstag herausholen können	39
6.1	Schärfen Sie Ihr Zeitgefühl	39
6.2	Entwickeln Sie Ihr Gefühl für Zeitschätzungen	39
6.3	1980 Stunden Freizeit	40
6.4	Fünf Möglichkeiten, um über genügend Zeit zu verfügen	40
6.4.1	Teilen Sie Ihre Zeit ein	40
6.4.2	Stellen Sie einen Stundenplan auf und halten sich daran	41
6.4.3	Erhöhen Sie Ihre Lesegeschwindigkeit	41
6.4.4	Werden Sie zum Anhänger des Wirtschaftlichkeitsprinzips	41
6.4.5	Lieben Sie Ihre Arbeit	42
7	Wie man gleichzeitig zwei Berufe ausübt	43
7.1	Die wichtigste Aufgabe: Die Erhaltung des Kundenstammes	43
7.2	Die zweite Aufgabe: Gewinnung neuer Kunden	43
7.3	Erhaltung des gegenwärtigen Abschlussniveaus (EA) im Vergleich mit der Entwicklung neuer Verkaufsmöglichkeiten (EV)	43
7.4	Wie man einen Verkaufsbezirk aufteilt	44
7.5	Wie man einen Vertreterbezirk richtig bearbeitet	45
7.6	Sieben Vorteile, die Sie aus der Durchorganisierung Ihres Verkaufsbezirkes ziehen können	47
7.7	Sieben wesentliche Schwachstellen	47
8	Wie man sich beim Zuhören auf die Stimmung des Kunden einstellt	49

8.1	Fünf Möglichkeiten, wie man sich auf die Gefühle eines anderen einstellen kann	49
8.2	Wie helfen Sie einem Käufer, sich wieder aufzufangen?	50
8.3	Der mittelbare Anfänger	51
8.4	Eine Beschwerde entgegennehmen	51
8.5	Sieben Wege zum Zuhörenkönnen	52
9	Elf Frageformen für den Kundenbesuch	55
9.1	Zehn Vorteile der Kunst des Fragestellens	55
9.2	Fragestellungen, wie sie von Berufsreisenden benutzt werden	56
9.3	Fünf Vorteile des richtigen Fragens	60
10	Entwicklung und Durchführung einer schöpferischen Verkaufsaktion	61
10.1	Feldherrenkunst	61
10.2	Der Akzent liegt auf der Psychologie	61
10.3	Psychologie der Motivierung	62
10.4	Was ist zu tun?	62
10.5	Anatomie des unaufdringlichen Verkaufens	62
10.6	Die schöpferische Verkaufsaktion	62
10.7	Tausche Ideen gegen Aufträge	63
10.8	Sieben Präliminarien	65
10.9	Die Idee ist die Hauptaufgabe	65
10.10	Verkaufen Sie mit fünf Möglichkeiten auf einmal	67
10.11	Vorzeigen und Erzählen	68
10.12	Die Vorteile von Verkaufshilfen	69
11	Zwei Dutzend freundliche Rezepte, das Einfühlungsvermögen zu prüfen und zu entwickeln	71
11.1	Kennzeichen eines einfühlungsfähigen Verkäufers	71
11.2	Wie man Einfühlungsvermögen entwickeln kann	71
12	Kleinigkeiten von grosser Bedeutung	79
12.1	Grosse Bäume aus kleinen Eicheln	79
12.2	Was Kunden an Verkäufern mögen und was sie nicht mögen	80
12.3	Der Verkäufer aus allernächster Nähe	81
12.4	Acht Möglichkeiten, die kleinen Gesten im Leben zu kultivieren	82
12.5	Gute zwischenmenschliche Beziehungen entspringen guten Motiven	82
12.6	Der griesgrämige Zeitungsverkäufer und der anständige Kerl	83

Teil III: Das persönliche Vorankommen

13	Wie man seine Abendstunden für die Fortbildung am besten verwendet	85
13.1	Definition von Absatzfähigkeiten	85
13.2	Kenntnisse, die für alle Absatzfachleute von grundlegender Bedeutung sind	86
14	Wie man sich besser und schneller Notizen macht	91
14.1	Der Vorteil von Notizen	91
14.2	Wie man Notizen macht	91
15	Briefe, Berichte und Aktennotizen	95
15.1	Kurze, knappe Sätze	96
15.2	Nicht nur einfache Sätze, auch einfache Wörter	96
15.2.1	Nicht zu viele Hauptwörter	96
15.2.2	Keine Bailonausdrücke	96
15.2.3	Keine Wortketten	97
15.3	Schreiben Sie Ihre Briefe und Aktenvermerke im Konversationsstil	97
15.4	Ein paar allgemeine Vorschläge noch	98
16	Einige Vorschläge, Ideen für die schöpferische Verkaufs- und Absatzförderung zu bekommen	99
17	Positiv denken und überzeugend wirken	105
17.1	Das Geheimnis dynamischer Persönlichkeiten und leistungsfähiger Organisationen	105
17.2	Befreunden Sie sich mit schöpferischem Denken	105
17.3	Ahmen Sie die schöpferischen Verkäufer nach	105
17.4	Einteilung der Vertreter in Gruppen	106
17.5	Ihr Einfluss auf Dritte	108
18	Wie man von Vertretertagungen profitieren und an ihnen Gefallen finden kann	111
18.1	Tagungsformen	111
18.2	Möglichkeiten der Ausnutzung eines AMS	114
19	Auf dem Weg zum leitenden Posten	119
19.1	Was ist ein Aussendienstleiter?	119
19.2	Warum muss es Aussendienstleiter geben?	120
19.3	Kontrollliste zur Darlegung aller Probleme, mit denen Aussendienstleiter sich zu befassen haben	124