

Inhalt

Vorwort	5
1. Fallbeispiele: Kardinalfehler im Verkauf und wie es besser geht	11
1.1 W-Fragen sind wichtig	11
1.2 Kritik als Anregung verstehen	12
1.3 Tiere im Laden – nur ausnahmsweise.	13
1.4 Nicht im Ungefährten bleiben	14
1.5 Bei Streit - einschreiten	15
1.6 Telefonische Zusagen einhalten.	16
1.7 Keine Vorzugsbehandlung	17
1.8 Nicht kleinlich sein	18
1.9 Der Kunde entscheidet, wo er kauft	20
1.10 Nicht zu neugierig sein	21
1.11 Nicht zu schnell Geld fordern	22
1.12 Keine Angst vor Smartphone-Schnäppchenjägern	23
1.13 Ganz zu Ende bedienen	25
1.14 Kunden ihre Meinung entlocken	26
1.15 Online-Kauf erleichtern	27
1.16 Smartphone ausstechen	28
1.17 Schnelle nicht bremsen.	29
1.18 Kundenwünsche erfüllen	30
1.19 Bitten freundlich abschlagen	31
1.20 Preise geschickt ins Spiel bringen	32
1.21 Wissen, was im Schaufenster ist	34
1.22 Keine Interna preisgeben	35
1.23 Entschlossene Kunden nicht verwirren	36
1.24 Warenbeschädigungen vermeiden	37
1.25 Nicht einschnappen	38
1.26 a Nicht durch Abwesenheit glänzen	39
1.26 b Nicht durch Abwesenheit glänzen	41
1.27 Kunden nicht ans Internet verlieren	42
1.28 Kunden nicht zum Kaufen zwingen	43
1.29 Das Aufräumen verschieben	44
1.30 Kunden stationär und online binden	45
1.31 Der frühe Vogel fängt den Wurm	47
1.32 Pragmatisch sein	49

1.33	Kein Kunde ist dumm.50
1.34	Nicht über den Chef lästern.51
1.35	Web-Shop als Alternative.52
1.36	Ware nicht wortlos überreichen.53
1.37	Haben wir nicht, gibt's nicht54
1.38	Keine Kollegenschelte55
1.39	Nicht zu kompliziert.58
1.40	Bitten nett formulieren59
1.41	Vorhandene Ware auch verkaufen60
1.42	„Das hab ich auch“ reicht nicht61
1.43	Fotografieren verbieten62
1.44	Fehler souverän handeln63
1.45	E-Mails rasch beantworten65
1.46	Alle Fragen beantworten68
1.47	Lächeln nicht vergessen69
1.48	Ausverkaufte Ware anderweitig besorgen70
1.49	Kein Pardon bei getragener Ware71
1.50	„Preis-Sprünge“ vermeiden72

2. Fallbeispiele: So soll es sein - richtig gut verkaufen 73

2.1	Eine Liste mit Läden73
2.2	Produkte erlebbar machen74
2.3	Empfeher belohnen75
2.4	Tüten aufbewahren76
2.5	Durch Aufklärung Image retten77
2.6	Auf Augenhöhe bleiben.78
2.7	Echtes Interesse zeigen79
2.8	Sich Kindern annehmen80
2.9	Komfort bieten81
2.10	Hinweis auf Sonderposten82
2.11	Mit Ausnahmen punkten83
2.12	Ein Spruch, der viel verspricht84
2.13	Noch was und noch was85
2.14	Mal kurz raus86
2.15	Sich flexibel zeigen87
2.16	Ein top Tipp88
2.17	Online-Aktionen pushen89
2.18	Hilfen der Hersteller nutzen90
2.19	Sonderwünsche erfüllen91
2.20	Anregungen geben92

3. Stichwortverzeichnis 94