

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort
 - 1.1 Einführung: Warum gute Verkäufer so wichtig sind
2. Fallbeispiele: Kardinalfehler im Verkauf und wie es besser geht
 - 2.1 Auf die Suche machen
 - 2.2 Der Kunde hat immer Vorrang
 - 2.3 Was im Schaufenster steht, muss auch zu haben sein
 - 2.4 Auch für Dienstleistungen gilt der Ladenschluss
 - 2.5 Niemals überreden
 - 2.6 Nichts ausreden
 - 2.7 Niemanden bevorzugen, niemanden benachteiligen
 - 2.8 Die schlechte Nachricht wenigstens gut verpacken
 - 2.8.1 Kasten zu Fall 8
 - 2.9 Konsequent bleiben und überzeugen
 - 2.9.1 Special I: Feilschende Kunden
 - 2.10 Das Glas ist nicht halb leer, sondern halb voll
 - 2.11 Sofort zur Stelle
 - 2.12 Kunden dürfen mit Geldscheinen bezahlen
 - 2.12.1 Kasten zu Fall 12
 - 2.13 Den Kunden nicht erziehen
 - 2.13.1 Kasten zu Fall 13
 - 2.14 Nicht die Konkurrenz empfehlen
 - 2.15 Kein Fachchinesisch reden
 - 2.16 Nicht elitär sein
 - 2.17 Mehr Hilfsbereitschaft bitte
 - 2.18 Auch die Gesten zählen
 - 2.19 Lösungen vorschlagen, die nicht sofort auf der Hand liegen
 - 2.20 Bitte mit beiden sprechen
 - 2.21 Keine falschen Verdächtigungen

- 2.22 Nicht alles verbieten
 - 2.22.1 Special II: Kinder als Kunden
- 2.23 Nicht aufgeben
- 2.24 Den Kunden nicht alleine lassen
- 2.25 Von vorneherein alle Fakten auf den Tisch
- 2.26 Der Kunde entscheidet, wann das Verkaufsgespräch beendet ist – nicht der Verkäufer
- 2.27 Den Kunden nicht zum Sparen animieren
- 2.28 Erklären und entschuldigen
- 2.29 Bitte nicht oberlehrerhaft
- 2.30 Nicht so tun als ob
 - 2.30.1 Kasten zu Fall 30
- 2.31 Anprobieren leicht machen
- 2.32 Die Kunden nicht löchern
- 2.33 Lieber mal den Chef fragen
- 2.34 Niemals lästern
- 2.35 Einfach kurz anrufen
 - 2.35.1 Kasten zu Fall 35
- 2.36 Alternativen bieten
- 2.37 Nicht ins Internet abschieben
 - 2.37.1 Special III: Ältere Kunden
- 2.38 Nicht von sich auf andere schließen
- 2.39 Auch Günstiges gerne verkaufen
- 2.40 Die Intimsphäre wahren
- 2.41 Nicht zu sehr an der Wahrheit kleben
- 2.42 Reklamationen nicht abwimmeln
 - 2.42.1 Kasten zu Fall 42
- 2.43 Termine machen, wenn der Laden voll ist
- 2.44 Keine beschädigte Ware unterjubeln
- 2.45 Mehr verkaufen – nicht weniger
- 2.46 Kleine Geschenke für Kinder
- 2.47 Engagement und Phantasie bitte
- 2.48 Nicht stur sein, sondern argumentieren
- 2.49 Bitte schmeicheln

2.50 Auch Kleingeld ist Geld

3. Fallbeispiele: So soll es sein: Richtig gut verkaufen

3.1 Hinweis auf den Herbst

3.2 Kinder in den Verkaufsprozess integrieren

3.3 Anrufen, wenn es etwas Neues gibt

3.4 Für den Kunden mitdenken

3.5 Zum Testen mit nach Hause geben

3.6 Empfehlungen aussprechen

3.7 Auch mal etwas nicht verkaufen

3.8 Unkonventionelle Unterstützung gewähren

3.9 Ungefragt Tipps geben

3.10 Nur nicht hetzen

3.11 Ärmel hochkrempeln

3.12 So geht Mund-zu-Mund-Propaganda

3.13 Wissen ist wichtig

3.14 Ein bisschen Psychologie

3.15 Vertrauen aufbauen

3.16 Ein kleiner Tipp mit großer Wirkung

3.17 Keine Zwei-Klassen-Kundschaft

3.18 Auch mal nach Ladenschluss

3.19 In fremden Sprachen beraten

3.20 Mit Proben aushelfen

4. In Kürze: Wie man gute Mitarbeiter bekommt und ein gutes Team formt