

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>9</b>
Was macht einen Verkäufer erfolgreich?	9
Imageprobleme des Verkaufsberufs	15
Typische Fehler im Verkaufsgespräch	17
Warum viele Verkaufsstrategien nicht wirken	22
<b>1 Das Gehirn – Der Ort, wo die Kaufentscheidung fällt</b>	<b>27</b>
1.1 Lernprozesse im Gehirn	28
1.2 Wer trifft die Entscheidung – Bewusstes oder Unbewusstes?	31
1.3 Das Limbische System filtert und bewertet Informationen	33
1.3.1 Funktion des Limbischen Filters	34
1.3.2 Wie der Limbische Filter unsere Wahrnehmung prägt	35
1.4 Wie assoziatives Denken funktioniert	37
1.4.1 Neuro-Assoziationen steuern unser Verhalten	37
1.4.2 Die Konfabulation – fehlende Informationen erfinden	40
1.4.3 Positive und negative Assoziationen im Verkauf einsetzen	42
<b>2 Die Persönlichkeit des Verkäufers</b>	<b>47</b>
2.1 Der Mythos vom geborenen Verkäufer	48
2.2 Einfluss der Verkäuferpersönlichkeit auf das Kundengespräch	48
2.3 Die Haltung des Verkäufers	52
2.3.1 Denken Sie an den Vorteil Ihrer Kunden!	52
2.3.2 Die Körpersprache des Verkäufers	53
2.3.3 Positive Einstellung zu den eigenen Produkten	57
2.4 Wie Sie Ihre Verkäuferpersönlichkeit trainieren	58
2.4.1 Training für Nice Guys	58
2.4.2 Training für Powersellers	59
<b>3 Die Verkaufsstrategie des Neuro Associative Selling</b>	<b>61</b>
3.1 Die Formel des Neuro Associative Selling	66
3.1.1 Grundbegriffe der NAS-Verkaufsstrategie	66
3.1.2 Herleitung der NAS-Formel	67
3.2 Aufbau und Bestandteile der NAS-Strategie	74

# Inhaltsverzeichnis

3.3	Fundament des Verkaufsgesprächs: Das Image	76
3.3.1	Wie entstehen positive Assoziationen zum Verkäufer?	77
3.3.2	Kleidung des Verkäufers	77
3.3.3	Auftreten und Ausdrucksweise des Verkäufers	83
3.4	Telefonische Neukundenakquise	91
3.5	Basis der Kundenbeziehung: Sympathie, Vertrauen und Kompetenz	96
3.5.1	Sympathie aufbauen	96
3.5.2	Vertrauen schaffen	102
3.5.3	Kompetenz vermitteln	109
3.6	Die SUPER-Fragestrategie	112
3.6.1	Aufbau und Struktur der SUPER-Fragen	114
3.6.2	Situationsfragen	116
3.6.3	Unzufriedenheitsfragen	117
3.6.4	Problemfragen	120
3.6.5	Erwartungsfragen	123
3.6.6	Resultatfragen	124
3.6.7	Die wichtigsten Fragetechniken im Überblick	127
3.6.8	Entwicklung der SUPER-Fragen	131
3.7	Die Assoziative Argumentationstrategie	135
3.7.1	So erzeugen Sie die maximale Kaufmotivation	135
3.7.2	Formulierungen, die positive Assoziationen schaffen	140
3.7.3	Das Prinzip der Reziprozität im Verkaufsgespräch	142
3.7.4	Sagen Sie es mit den Worten des Kunden!	145
3.7.5	Die neuroassoziativen Muster	146
3.7.6	Das Gesetz der Konsistenz im Verkaufsgespräch	152
<b>4</b>	<b>Fair handeln – von Einwänden, Konditionen und Preisen</b>	<b>155</b>
4.1	Einwände von Kunden behandeln	156
4.1.1	Typische Fehlerquellen im Verkaufsgespräch	156
4.1.2	Kundeneinwände professionell behandeln	160
4.1.3	Regeln und Techniken für die Einwandbehandlung	162
4.1.4	Das Prinzip der paradoxen Intervention	165
4.2	Preise und Konditionen verhandeln	166
4.2.1	Psychologische Strategien in Preisverhandlungen	166
4.2.2	Die Relativitätstheorie im Verkaufsgespräch	169
4.2.3	Selbstsicherheit in Preisverhandlungen	174
4.2.4	Ziele einer Preisverhandlung	180
4.2.5	Ihre Verhandlungspartner	183
4.2.6	Verhandlungsmatrix und Preiserhöhungsmatrix	186
4.2.7	Die Kommunikationsstrategie nach Gandhi	190

4.3	Wenn der Kunde reklamiert	193
4.3.1	Verhalten bei Reklamationen	193
4.3.2	Der lösungsorientierte Kunde	194
4.3.3	Der problemorientierte Kunde	194
4.3.4	Der emotionsorientierte Kunde	195
4.4	Wie man Kunden zur Entscheidung bringt	196
4.4.1	Das Prinzip der Wertschätzung von Knappheit	196
4.4.2	Der richtige Zeitpunkt für den Abschluss	197
4.5	Coachinggespräch mit einem Bauträger	201
4.6	Übersicht: Die zehn Grundsätze der NAS-Verkaufsstrategie	208
<b>5</b>	<b>Selfempowerment – Wie Sie Ihre Emotionen steuern</b>	<b>211</b>
5.1	Nutzen Sie die NAS-Strategie für Ihr mentales Training	212
5.1.1	Das Beharrungsvermögen des Unbewussten	213
5.1.2	Die NAS-Strategie – Training für das Unbewusste	214
5.2	Das Fokus-Prinzip	216
5.2.1	Lösungsfokus versus Problemfokus	217
5.2.2	Acht Regeln für eine positive Grundstimmung	219
5.3	Mentales Trainingsprogramm für Verkäufer	223
5.3.1	Übung 1: Wie Sie Ihrem Leben eine Richtung geben	223
5.3.2	Übung 2: Wie Sie Ihre Handlungsmotivation vergrößern	224
5.3.3	Übung 3: Wie Sie Ihre Grundstimmung verbessern	225
5.3.4	Übung 4: Wie Sie Ihre Gewohnheiten verändern	226
5.3.5	Übung 5: Wie Sie Ihre Emotionen kontrollieren	227
	<b>Schluss</b>	<b>229</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>231</b>
	<b>Danksagung</b>	<b>235</b>
	<b>Der Autor</b>	<b>237</b>