

INHALT

Warum Sie dieses Buch lesen sollten	4 – 7
Über die Autoren	8 – 9
Geleitwort	10 – 13
Vorwort	14 – 17
Rechtliche Rahmenbedingungen für die Neukundengewinnung	22 – 33
Einleitung: Die 3 Schritte zum Vertriebs Erfolg	34 – 37

1. **PLAN!** Die richtige Positionierung 38

1.1 Kompetenzen ermitteln	45
1.2 Auf Realisierbarkeit prüfen	46
1.2.1 Zielgruppen identifizieren und benennen	51
1.2.2 Zielgruppen charakterisieren	52
1.2.3 Zielgruppen bewerten und priorisieren	54
1.2.4 Bedürfnisse der Zielgruppe herausfinden – die Buyer-Persona	57
1.2.5 Zielgruppe analysieren und Ansprache umsetzen	63
1.3 Alleinstellungsmerkmale definieren	65

2. **HEAT!** Vom Cold Lead zum Warm Lead 70

2.1 Customer Journey	72
2.1.1 Einen Cold Lead zum Warm Lead entwickeln	73
2.1.2 Phasen der Customer Journey	75
2.1.3 Customer Journey Mapping	79
2.2 Touchpoints	81
2.2.1 Präsentation am Point of Sale – mit allen Sinnen begeistern	82
2.2.2 Networking – geben und nehmen	92
2.2.3 Kaltakquise – der wirkungsvolle Klassiker	106
2.2.4 Messen – volle Beute mit und ohne eigenen Stand	118
2.2.5 Empfehlungsmarketing – die elegante Art der Akquise	137
2.2.6 Bewertungsportale – Feedback für sich nutzen	148
2.2.7 Soziale Medien – mehr über ihre Zielgruppe erfahren	156
2.2.8 Website und Onlineshop – machen Sie es Ihrem Kunden bequem!	168
2.2.9 Online-Marketing: Mit Werbung groß rauskommen	176
2.3 Sales Funnel: Ihre Akquise gezielt steuern	185
2.3.1 In fünf Stufen vom Cold Lead zum Warm Lead	186
2.3.2 Conversion Rate	191
2.3.3 Akquiseprojektliste	191
2.3.4 Customer-Relationship-Management	194

3. WIN! Vom passenden Angebot bis zum erfolgreichen Verkauf 198

PLAN
HEAT
WIN!

3.1	Vertrauen aufbauen	201
3.1.1	Vier Persönlichkeitstypen und wie Sie mit ihnen verhandeln	205
3.1.2	Vertrauensaufbau mit einem Buying-Center	211
3.1.3	Vertrauensaufbau im Online-Verkauf	214
3.2	Ein perfektes Angebot	216
3.2.1	Nutzenargumentation	217
3.2.2	Details, die überzeugen	219
3.3	Verhandlung und Abschluss	225
3.3.1	Wie Sie sich vorbereiten – Erwartungen und Einwänden begegnen	225
3.3.2	Verhandlungsstrategien, die Sie kennen sollten	232
3.3.3	Wie Sie erfolgreich abschließen	236
3.3.4	After Sales und Kundenbindung	239
	Anhang	248
	Glossar	249
	Arbeitsblätter	256
	Unsere Seminare / Workshops	257