

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	Erfolgreich verkaufen - eine psychologische Herausforderung erster Güte	1
Lektion 1	Kontakt herstellen ohne Stereotype. Besondere Situationen zu Beginn meistern	3
Lektion 2	Bedürfnisse entdecken - neue Wünsche wecken	18
Lektion 3	Keine Angst vor hohen Preisen: Die Methode der Dreifach-Präsentation	26
Lektion 4	Luxus verkaufen im Modegeschäft - eine Provokation?	34
Lektion 5	Nützliche Erkenntnisse der Neurowissenschaften für den Mode-Verkauf	43
Lektion 6	SIE-zentrierte Argumentation: vom Merkmal zum Nutzen	54
Lektion 7	Preis-Einwände überwinden durch (Psycho)-Logik und sprachliche Kreativität	68
Lektion 8	Herausfordernde Fragen und Einwände: Stolpersteine beseitigen	78
Lektion 9	Typisch männlich - typisch weiblich. Männer und Frauen kaufen unterschiedlich ein	93
Lektion 10	Nur vom Verkaufen - nicht vom Beraten - leben wir. Den Kaufabschluss aktiv herbeiführen	98
Lektion 11	Zusatzangebote: ZEIGEN statt Fragen	108
Lektion 12	Smart Shopper elegant ausbremsen	115
Lektion 13	Zurechtkommen mit besonders herausfordernden, schwierigen und unangenehmen Kunden	126
Lektion 14	Einen guten letzten Eindruck hinterlassen	141
Lektion 15	Segen und Fluch sich selbst erfüllender Prophezeiungen im Fashion-Verkauf	150
Lektion 16	Reklamationen erledigen mit psychologischem Geschick und sprachlicher Kompetenz	157
Nachwort	Setzen Sie sich Ziele!	174
	Der Autor - Die Karikaturisten	177