

Kapitel 1 **Zum besseren Verständnis**

- 1.1 Einleitung, Klärung
- 1.2 Gesundes und glückliches Streben nach Erfolg

Kapitel 2 **Sympathisch mehr verkaufen**

- 2.1 Menschen gewinnen
- 2.2 Im ersten Eindruck sympathisch
- 2.3 Sympathie – authentisch oder Schauspiel
- 2.4 Gefühlsmäßige Übereinstimmung – die Ausnahme
- 2.5 Vertrauen muss erarbeitet werden
- 2.6 Typengerechte Sympathie
- 2.7 Deine Persönlichkeit wirkt
- 2.8 Die Basis für Servicequalität
- 2.9 Sympathie – und das Gesprächsklima

Kapitel 3 **Umsetzung sympathischer Verkauf**

- 3.1 Die Kontaktaufnahme
- 3.2 Der erste Termin
- 3.3 Der erste Eindruck
- 3.4 Die Begrüßung , der Einstieg
- 3.5 Die Präsentation beim Erstbesuch

Kapitel 4 **Sympathisch Kunden entwickeln**

- 4.1 Der Besuchsrhythmus
- 4.2 Die Bedarfsermittlung
- 4.3 Der aktive Verkauf (Cross – and up Selling)
- 4.4 Die Kundenbindung

Kapitel 5 **Telefonverkauf und Sympathie**

- 5.1 Der sympathische Einstieg
- 5.2 Stimme, Wortwahl
- 5.3 Eingehen auf Gehörtes
- 5.4 Sympathisch und verbindlich „aussteigen“