
Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	7	4. Verkaufs- und Abschlusstaktiken	46
2. Der Verkauf	8	4.1 Aktiv verkaufen im Gespräch	46
2.1 Bedienen ist passiv, Verkaufen ist aktiv	8	4.2 „Todsichere“ Praktiken, die den Abschluss erzwingen	49
2.2 Wichtige Erfolgskriterien im Verkauf ...	8	4.3 Das Preisgespräch	52
2.3 Mythos Selbstläufer – Müssen wir immer aktiv verkaufen?.....	9	4.4 Gebrauchtwagen-Hereinnahme	59
2.4 Der geborene Verkäufer	10	4.5 Praxisbeispiele zum Preisgespräch	69
2.5 Kann man Verkaufen lernen?	11	5. Präsentation und Service	74
2.6 Beim Verkaufen gibt es nur Gewinner ..	18	5.1 Erfolgsfaktor Werbung	74
2.7 Zielgruppe: Autokäufer	22	5.2 Fahrzeuge richtig präsentieren	81
2.8 Nehmen Sie Ihre Kunden ernst	24	5.3 Auswahl und Angebot: Erstkäufer gewinnen und Nischen besetzen.....	87
3. Motivation und Überzeugung	26	5.4 Optimaler Service: Chance für Ihren Erfolg	89
3.1 Die innere Einstellung	26	5.5 Probleme im Bestand	93
3.2 Motivationsfaktoren	29	6. Reklamation und Beschwerden	100
3.3 Welche Rolle spielen Sie im Verkaufsgespräch?	31		
3.4 Wichtige Faktoren: Überzeugung und Begeisterung	34		
3.5 Welche Bedeutung haben Argumente? ..	36		
3.6 Etwas verkaufen, von dem Sie nicht überzeugt sind, geht das?	40		
3.7 Müssen wir jemandem etwas andrehen?	41		
3.8 Konkurrenz belebt das Geschäft	43		