

Inhalt

Vorwort 7

1. Teil: Beruflicher Erfolg

Drei Erfolgsgeheimnisse vorweg	13
Lebens- und Arbeitsfreude	13
Gedanken sind starke Kräfte	14
Kundenorientierung	16
Selbsterkenntnis	18
Was denken Sie über Ihre Kunden	18
Der Zusammenhang zwischen Gedanken, Tun und Unterlassung	18
Ihre Gedanken prägen Ihre Kommunikation	19
So funktioniert Kommunikation	22
Die Ebenen der Kommunikation	22
Körpersprache	23
Körpersprache unter Anwesenden	23
Körpersprache am Telefon	25
Tonfall und Stimme	28
Worte	28
Ziele Ihres Unternehmens	31
Aus jedem Kundenkontakt aktive Empfehlungsgeber gewinnen	33
Kunden begeistern oder zufrieden stellen	35
Arbeiten müssen oder arbeiten wollen	36
Täter oder Opfer sein	38
Grundvoraussetzungen für Berufserfolg	42
Zielklarheit	42
Was ist ein Ziel?	43
Lebensziele	43
Berufsziele	44
Verkaufsziele	45
Zielformulierung	45
Identifikation	47
Identifikation mit dem Unternehmen	47
Identifikation mit den Produkten und Dienstleistungen	48
Alle Kunden lieben	49
Sich selbst lieben	54

2. Teil: So einfach kann Verkaufen sein	
Mit wenigen Schritten zu mehr Umsatz im Lottogeschäft	59
Empfehlen Sie das Beste für den Kunden	59
Ein gutes Gespräch beginnt mit der freundlichen Begrüßung	61
Ihre sensible Aufmerksamkeit erkennt sofort die Stimmung Ihres Kunden	62
So bringen Sie Lotto ins Spiel	64
Lotto-Produkte überzeugend mit Begeisterung anbieten und verkaufen	67
Ergreifen Sie Ihre Umsatzchancen	70
Einwände von Kunden zeugen von Interesse	70
Ein positives Verkaufsgespräch und ein souveräner Umgang mit einer Störung	72
Zusatzumsatz leicht gemacht	73
Kundenbindung und Kundenbegeisterung	78
3. Teil: Training und Praxis	
Ihr kontinuierliches Training für stetige Umsatzsteigerungen	83
Ihr Jahresaktivitäten-Planer	88
Übersicht der Marketingmaßnahmen (Beispiel)	89
Marketingmaßnahmenplaner	81
Erfolgreiches Verkaufen lässt sich trainieren	92
Verkaufsideen für Lotto-Produkte	95
Kundenbezogene Verkaufsideen	103
Ideen zur eigenen Motivation	107
Motivationskärtchen für Ihre eigenen Ideen	109
Zusammenfassung: Grundvoraussetzungen für Geschäfts- und Verkaufserfolg:	111
Anhang	
Anhang 1: Der Spiegeltempel	115
Anhang 2: Prüfen Sie Ihr Empfehlungsmanagement	106
Anhang 3: Erfolgspartnerschaft	120
Anhang 4: Zum Autor	121
Anhang 5: Lotto-Seminare von NRT – Nikolaus Rohr Training	122
Anhang 6: Rückmeldung	126
Danksagung	127