

Frauke Heistermann

ERFOLGREICH VERKAUFEN

**in Speditions- und
Logistikunternehmen**

**Der praxisnahe Leitfaden
für die Verkehrswirtschaft
im Europäischen Markt**

Bestell-Nr. 31130

VERKEHRS-VERLAG J. FISCHER · DÜSSELDORF

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
EINLEITUNG	5
1. VERKAUFSPHILOSOPHIE	8
2. VERKAUFSMANAGEMENT	12
2.1. Zielsetzungen	13
2.2. Verkaufsstrategie	17
2.3. Mitarbeiterführung	24
2.4. Personalentwicklung	32
2.5. Verkaufsbudget	40
3. VERKAUFSORGANISATION	48
3.1. Verkaufsstrukturen	50
3.2. Außendienst	58
3.3. Innendienst	63
3.4. Datenverwaltung	68
4. KOMMUNIKATION	73
4.1. Interne Kommunikation	76
4.2. Externe Kommunikation	83
5. BESUCHVORBEREITUNG	86
5.1. Vorbereitung bei Erstgesprächen	89
5.2. Vorbereitung bei Betreuungsbesuchen	99
6. VERKAUFGESPRÄCH	105
6.1. Kontaktphase	106
6.2. Bedarfsanalyse	108
6.3. Argumentationsphase	113
6.4. Abschlußphase und Verabschiedung	123
7. FOLLOW UP	125
7.1. Berichtswesen	126
7.2. Kundenkontakt	134
8. VERKAUFUNTERSTÜTZUNG	140
8.1. Informations- und Werbematerial	140
8.2. Verkaufsförderung	145