

Kevin Davis

# **Wie Kunden zu Freunden werden**

Die Erfolgsstrategie für  
den optimalen Verkäufer

Deutsch von Beate Darius

Metropolitan Verlag  
Düsseldorf · Regensburg

# Inhalt

---

Danksagung .....	9
Vorwort von Dr. Ken Blanchard .....	13
Einführung .....	15
<b>1 KLIRR!</b> .....	23
Der neue Kunde von heute und der traditionelle Verkaufsansatz	
<b>2 Der Kaufprozeß</b> .....	39
Denken Sie wie Ihre Kunden	
<b>3 Verkaufsrolle Nr. 1: Der Student</b> .....	65
Beobachten Sie Veränderungen, und näheren Sie sich Ihrem potentiellen Kunden	
<b>4 Verkaufsrolle Nr. 2: Der Arzt</b> .....	111
Diagnostizieren Sie »kleine Probleme«, und enthüllen Sie GROSSE Bedürfnisse	
<b>5 Verkaufsrolle Nr. 3: Der Architekt</b> .....	139
Gestalten Sie kundenorientierte Lösungen, die Ihre Konkurrenz ausschalten	

<b>6 Verkaufsrolle Nr. 4: Der Coach</b> .....	169
Besiegen Sie Ihre Konkurrenz, ohne den Preis zu drücken	
<b>7 Verkaufsrolle Nr. 5: Der Therapeut</b> .....	211
Verstehen und beseitigen Sie die Ängste Ihrer Kunden	
<b>8 Verkaufsrolle Nr. 6: Der Vermittler</b> .....	229
Diskutieren Sie, um zu einer beiderseitigen Verpflichtung zu gelangen	
<b>9 Verkaufsrolle Nr. 7: Der Lehrer</b> .....	277
Vermitteln Sie Ihrem Kunden, wie er den größten Nutzen erzielen kann	
<b>10 Verkaufsrolle Nr. 8: Der Landwirt</b> .....	309
Nähren Sie Zufriedenheit, und stärken Sie die Kundenbeziehung	
<b>11 Erfolg im komplexen Verkauf</b> .....	329
Verkaufspolitik im Hinblick auf mehrere Entscheidungsfinder	
Schlußwort .....	355
Register .....	357