

Inhalt

Prolog

8



Teil 1 – Der Start zum Erfolg

1 Herz-Ass - Ihr Blick auf den Kunden	13
Nicht so mein Tag heute!	13
Der Typ sieht aber unsympathisch aus!	16
Wie spricht der mich denn an!?	18
Ich hab' doch auch nur zwei Hände	21
Zusammenfassung	23
2 Herz-König - Ihr „Draht“ zum Kunden	25
Die permanente Freundlichkeitsmaschine	25
Der Moment X	27
Kontakt ist alles, alles ist Kontakt	30
Am Anfang war das Wort	32
Zusammenfassung	35
3 Herz-Dame - Ihre persönlichen Energiequellen	37
Die Sterne lügen nicht	37
Locker bleiben	39
Fünf Finger sind eine Kraft-Faust	42
Energie-Barometer	44
Zusammenfassung	47
4 Herz-Bube - Ihre Kundenansprache	49
Meine Brille - deine Brille	49
Worte, die klingen	51
Die Ja-Straße	54
Körpersignale lesen	56
Zusammenfassung	59

Teil 2 – Zuhören und Verstehen

5 Pik-Ass - Ihr Kunde braucht Sie	63
Immer, wenn ...	63
Mitteldrin - im Fahrwasser	65
Weiß schon alles	68
Sie sind bestens informiert	71
Zusammenfassung	73



6 Pik-König - Was sich Ihr Kunde wünscht	76
Gewusst wie, wann, wofür ...	76
Unser Kunde - ein „echter Typ“!	78
Meine Welt - deine Welt - unsere Welt	81
„Federn“ lassen	84
Zusammenfassung	86
7 Pik-Dame - Positive Signale für Sie und Ihren Kunden	89
Ich bin's	89
Geheimnis „Begeisterung“	92
Geschenk an mich	94
Batterie aufladen	97
Zusammenfassung	99
8 Pik-Bube - Fragen Sie Ihren Kunden	102
Die Frage ist die Mutter des Zuhörens	102
1001 Fragen	104
Die Fragetür	107
Die hohe Kunst des Hin-hörens	109
Zusammenfassung	112



Teil 3 - Überzeugen und Begeistern

9 Karo-Ass - Wenn Ihr Kunde zweifelt ...	117
So nicht!	117
Hurra, eine Reklamation!	119
Ja, aber ...	122
Da muss ich erst meinen Mann fragen!	124
Zusammenfassung	127
10 Karo-König - Bauen Sie eine Brücke zu Ihrem Kunden	129
Total normal!	129
Gleich und gleich gesellt sich gern	131
So-ne und solche!	134
Mögen Sie Spinnen?	136
Zusammenfassung	139
11 Karo-Dame - Mit Verstand und Gefühl bei Ihrem Kunden	141
Stimmung machen	141
Holen Sie sich Beweise!	143
Spieglein, Spieglein an der Wand ...	146
Konzentration ist alles - alles ist Konzentration	148
Zusammenfassung	150

12 Karo-Bube - Das „Plus“ für die Begeisterung Ihres Kunden	152
Gesagtes - Ungesagtes	152
Jeder Jeck ist anders ...	154
Das Leben als Bühne	157
Das ist es mir wert - ein gutes Gefühl!	159
Zusammenfassung	162

Teil 4 – Das Ende ist erst der Anfang



13 Kreuz-Ass - Mit Mut durch schwierige Kundensituationen	167
Die Rote Linie - nur Mut	167
Nein, danke!	170
Ich will den Laden hier doch nicht kaufen!	172
Mit mir nicht! - Der verärgerte Kunde	174
Zusammenfassung	177
14 Kreuz-König - Notausstieg? Aber bitte mit Sahne!	179
Gut gemacht!	179
Zum „Wiederholungstäter“ werden	181
Chance zum Wechsel	183
Der letzte Eindruck bleibt!	186
Zusammenfassung	188
15 Kreuz-Dame - Von anderen lernen - Ihre Chance	190
Die „Sportschau“	190
Einsame Spitze - ein toller Kollege	192
Andere Länder, andere Sitten	194
Hätte ich doch nur ...	196
Zusammenfassung	199
16 Kreuz-Bube - Wie Sie immer den Abschluss im Auge behalten	201
Tun, als ob	201
Die entscheidende Frage	203
Nicht doch! Positive Absicht, negative Formulierung?	206
Zusammenfassung	208
 Das Ende ist erst der Anfang	 210
 Die Autoren	 212