

Inhaltsverzeichnis

Mal ganz im Vertrauen	7
Die Wichtigkeit von Vertrauen und Sicherheit.	9
Wie Vertrauen entsteht	11
Warum Vertrauen so wichtig für menschliche Beziehungen ist	17
Warum wir manchen Menschen und Situationen vertrauen und anderen hingegen nicht.....	22
Wenn aus Misstrauen ein Vorurteil wird	26
Die 7 wichtigsten Fakten	30
Schritt 1: Machen Sie Ihre Hausaufgaben.	31
Die Bedeutung des Fachwissens für den Vertriebs Erfolg ...	32
Professionelle Vorbereitung auf den Kunden	39
Kennen Sie Ihre eigene Persönlichkeitsstruktur?.....	44
Die 7 wichtigsten Fakten	52
Schritt 2: Schaffen Sie einen vertrauenswürdigen Eindruck	53
Die ersten Worte	54
Angemessenes Auftreten und angemessene Kleidung.	60
Vertrauenswürdige Körpersprache.....	64
Ihre überzeugende Stimme	67
Die 7 wichtigsten Fakten	71
Schritt 3: Bringen Sie Ihre Persönlichkeit voll und ganz ein.	72
Authentizität: zu seiner Persönlichkeit stehen und ehrlich zu sich selbst sein	73
Achtsamkeit: den Kunden aufmerksam beobachten und Fragen stellen	77
Anpassungsfähigkeit: mit körpersprachlicher und sprachlicher Flexibilität überzeugen.....	81
Die 7 wichtigsten Fakten	94

Schritt 4: Schaffen Sie Verbindlichkeit	95
Ehrlich sein und Fehler eingestehen	96
Klarheit schaffen	100
Den Menschen nach seinen Taten, nicht nach seinen Worten beurteilen	103
Reklamationen: verlorenes Vertrauen wiederherstellen ...	106
Die 7 wichtigsten Fakten	110
 Schritt 5: Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4	111
Konzentrieren Sie sich (auch) auf Ihre Stammkunden	112
Warum manche Menschen länger brauchen, um vertrauen zu können	119
Wie Sie für eine gute Reputation sorgen	127
Die 7 wichtigsten Fakten	132
 Vertrauensaufbau in der Online-Welt	133
Warum Amazon und Co. Erfolg haben	134
Wie Sie die 5 Schritte zum Vertrauen im Netz anwenden können	138
Was Sie im Einzelhandel in die Waagschale werfen können	144
Die 7 wichtigsten Fakten	155
 Zum guten Schluss	156
 Literaturtipps und Links	158
 Stichwortverzeichnis	160
 Der Autor	165