

Kommunikation in Marketing und Verkauf

Grundlagen mit zahlreichen Beispielen,
Repetitionsfragen mit Antworten und Glossar

Susanne Jäggi und Christoph Portmann
unter redaktioneller Mitarbeit von Ciarisse Pifko

5., überarbeitete Auflage 2014

Inhaltsverzeichnis

	Geleitwort von Swiss Marketing (SMC)	6
	Vorwort zur 5. Auflage	7
Teil A	Kommunikation und Gesprächsführung	9
1	Basiskompetenzen in der Kommunikation	10
1.1	Kommunikationsprozess	10
1.2	Kommunikationsgrundsätze	13
1.3	Sach- und Beziehungsebene der Kommunikation	14
1.4	Verbale und nonverbale Kommunikation	15
1.5	Grundhaltung der konstruktiven Kommunikation	19
1.6	Kommunikationsstörungen anhand der Transaktionsanalyse	21
1.7	Kommunikationsmittel	25
	Zusammenfassung	30
	Repetitionsfragen	31
2	Kommunikationstechniken einsetzen	33
2.1	Ich-Botschaften senden	33
2.2	Aktives Zuhören	35
	Zusammenfassung	38
	Repetitionsfragen	38
3	Feedbackgespräch	39
3.1	Feedbackregeln anwenden	39
3.2	Kurz-Feedbacks geben	41
3.3	Warum brauchen wir das Feedback?	43
	Zusammenfassung	44
	Repetitionsfragen	45
4	Führungsgespräch	46
4.1	Gesprächsvorbereitung	46
4.2	Gesprächsdurchführung	49
4.3	Gesprächsnachbearbeitung	51
	Zusammenfassung	52
	Repetitionsfragen	52
5	Verhandlungsgespräch	53
5.1	Eigene Haltung ist entscheidend	54
5.2	Win-win-Situationen in der Verhandlung	54
5.3	Harvard-Konzept	56
5.4	Verhandlungsleitfaden	59
	Zusammenfassung	60
	Repetitionsfragen	61
6	Coachinggespräch	62
6.1	Coachinggespräche führen	63
6.2	Leitfaden für das Coachinggespräch	65
6.3	Grenzen des Coachings	66
	Zusammenfassung	67
	Repetitionsfragen	67
Teil B	Präsentation und Moderation	69
7	Präsentation	70
7.1	Damit der Funke überspringt...	70
7.2	Inhaltliche Aufbereitung	71
7.3	Vorbereitung der Präsentation	71
7.4	Durchführung der Präsentation	76
7.5	Nachbearbeitung der Präsentation	79
	Zusammenfassung	79
	Repetitionsfragen	80

8	Präsentationstechniken einsetzen	81
8.1	Präsentationsmedien	81
8.2	Rhetorische Gestaltungsmittel	84
8.3	Wirkung der Persönlichkeit	91
	Zusammenfassung	93
	Repetitionsfragen	94
9	Moderation	95
9.1	Was ist Moderation?	95
9.2	Moderator	96
9.3	Moderation vorbereiten	98
9.4	Moderation durchführen	103
9.5	Moderation nachbearbeiten	111
9.6	Methoden und Techniken	112
	Zusammenfassung	119
	Repetitionsfragen	120
10	Problemlösungs-und Kreativitätstechniken	122
10.1	Problemlösungsprozess	122
10.2	Ideenfindung durch Kreativitätstechniken	124
	Zusammenfassung	133
	Repetitionsfragen	133
TeilC	Kommunikation im Verkauf	135
11	Verkaufpsychologie	136
11.1	Begriffsdefinitionen	136
11.2	Psychologie in der Verkaufssituation	136
11.3	Menschen-, Käufer-und Kundentypologien	140
	Zusammenfassung	152
	Repetitionsfragen	153
12	Verkaufsgespräch	154
12.1	Sechs Phasen des Verkaufsgesprächs	155
12.2	Unterschiede im Verkaufsprozess von Produkten	169
	Zusammenfassung	174
	Repetitionsfragen	174
13	Verkaufstechnik	176
13.1	Fragetechnik	176
13.2	10 Praxistipps zum Meistern von kritischen Situationen im Verkauf	180
13.3	Einwandbehandlung	181
13.4	Reklamationsbehandlung	184
13.5	Angebote erstellen, beurteilen und entscheiden	188
	Zusammenfassung	189
	Repetitionsfragen	190
14	Verkaufsformen	191
14.1	Arten von Verkaufsformen	191
14.2	Telefonverkauf	193
14.3	Einsatz von Internet und E-Commerce im Verkauf	198
14.4	Messeverkauf	202
14.5	Cross-und Up-Selling	209
	Zusammenfassung	210
	Repetitionsfragen	211
15	Category Management, Merchandising und Warenpräsentation	212
15.1	Einleitung	212
15.2	Category Management	212
15.3	Ziele und Aufgaben des Merchandisings	213
15.4	Warenpräsentation	215
	Zusammenfassung	224
	Repetitionsfragen	224

16	Kreativbriefing – Werbebriefing	226
16.1	Strategisches Werbebriefing	226
16.2	Checkliste für die Auftragserteilung an eine Werbeagentur	226
16.3	Auswahl von Agenturen	230
	Zusammenfassung	231
	Repetitionsfragen	232
Teil D	Anhang	233
	Antworten zu den Repetitionsfragen	234
	Literaturverzeichnis	246
	Glossar	247
	Stichwortverzeichnis	253