



Inhalt

Einleitung

Teil I: Verkaufen im digitalen Zeitalter

- Die neue Situation 8
- Die neuen Anforderungen 10
- Der neue Kunde 11

Teil II: Erfolg hat viele Gesichter

- Die neue Definition von Erfolg 15
- Das neue Verkaufsverhalten 16

Teil III: Die Geburt des digitalen Verkäufers

- Das Zeitalter der Kompetenz 19
- No Future oder Pro Future? 20
- Vom Verkäufer zum Top-Berater 21

Teil IV: Mit Kompetenz kommunizieren

- Warum kompetenzorientiertes Lernen? 24
- Die Kompetenz „Zuhören“ 26
- Die Kompetenz „Verständigen“ 28
- Die Kompetenz „Überzeugen“ 30
- Die Kompetenz „Abschließen“ 32

Teil V: Communication Quotient (CQ)

- Das Forschungsprojekt 36
- Die Verhaltenskategorien 38
- Das Bewertungsmodell 41
- Die Bewertungsfaktoren 46

Über den Autor 66