

# Erfolgreich verkaufen

---

## Inhaltsverzeichnis aller Lernhefte

### Lernheft 1:

#### Der Verkauf/Vertrieb im Marketing-Gesamtkontext

1. 1 Einleitung
1. 2 Definition Marketing
1. 3 Die strategische Unternehmens- und Marketingplanung
1. 4 Entstehung und Basiskonzepte des Marketings
1. 5 Herausforderungen des modernen Marketings
1. 6 Unterschiedliche Marketingkonzepte nach Produktkategorie
1. 7 Selbstlernaufgaben
1. 8 Zusammenfassung
1. 9 Hausaufgabe
- 1.10 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 1.11 Anhang

### Lernheft 2:

#### Die Bedeutung der Marktorientierung im Unternehmen – von der Kundengewinnung zu loyalen Kunden

2. 1 Einleitung
2. 2 Marktorientierung
2. 3 Aufgaben des Verkaufs/Vertriebs
2. 4 Kundengewinnung
2. 5 Kundenzufriedenheit
2. 6 Kundenbindung und Kundenloyalität
2. 7 Selbstlernaufgaben
2. 8 Zusammenfassung
2. 9 Hausaufgabe
- 2.10 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 2.11 Anhang

### Lernheft 3:

#### Planung im Marketing und Vertrieb

3. 1 Einleitung
3. 2 Planungsgrundlagen
3. 3 Planungsinstrumente im Bestandskundenbereich
3. 4 Selbstlernaufgaben
3. 5 Zusammenfassung
3. 6 Hausaufgabe

3. 7 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
3. 8 Anhang

### Lernheft 4:

#### Konzepte im Vertriebskundenmanagement

4. 1 Einleitung
4. 2 Die Forcierung der Kundenbeziehung
4. 3 Customer Relationship Management (CRM)
4. 4 Kundenbindungsmaßnahmen
4. 5 Key Account Management
4. 6 Selbstlernaufgaben
4. 7 Zusammenfassung
4. 8 Hausaufgabe
4. 9 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 4.10 Anhang

### Lernheft 5:

#### Grundlagen und Trends bei der B2B Beschaffung

5. 1 Einleitung
5. 2 Die Beschaffung bei staatlichen Stellen
5. 3 Die Beschaffung in Wirtschaftsunternehmen
5. 4 Grundlagen der Beschaffung in Unternehmen
5. 5 Einflussgrößen auf die Beschaffung
5. 6 Der Prozess der Beschaffung in Unternehmen
5. 7 Trends/Konzepte bei der Beschaffung
5. 8 Selbstlernaufgaben
5. 9 Zusammenfassung
- 5.10 Hausaufgabe
- 5.11 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 5.12 Anhang

### Lernheft 6:

#### Gesellschafts- und Konsumtrends

6. 1 Einleitung
6. 2 Trends in der Gesellschaft
6. 3 Freizeit- und Medientrends
6. 4 Konsumtrends
6. 5 Selbstlernaufgaben
6. 6 Zusammenfassung
6. 7 Hausaufgabe

- 
- 6. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
  - 6. 9 Anhang

### **Lernheft 7:**

#### **Grundlagen der Konsumentenpsychologie I – Grundlagen und Einflussfaktoren auf das Kaufverhalten**

- 7. 1 Einleitung
- 7. 2 Modell des Kaufverhaltens
- 7. 3 Einflussfaktoren auf das Verhalten beim Konsum
- 7. 4 Kaufentscheidungsprozesse
- 7. 5 Selbstlernaufgaben
- 7. 6 Zusammenfassung
- 7. 7 Hausaufgabe
- 7. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 7. 9 Anhang

### **Lernheft 8:**

#### **Grundlagen der Konsumentenpsychologie II – Kommunikationsverhalten und Kaufmotive**

- 8. 1 Einleitung
- 8. 2 Persönlichkeitsstruktur und Kommunikationsverhalten
- 8. 3 Kaufmotive bei Konsumenten
- 8. 4 Hinweise und Tipps für Verkäufer
- 8. 5 Selbstlernaufgaben
- 8. 6 Zusammenfassung
- 8. 7 Hausaufgabe
- 8. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 8. 9 Anhang

### **Lernheft 9:**

#### **Verkäufer Typen und Anforderungen an Verkäufer**

- 9. 1 Einleitung
- 9. 2 Verkäufer: Mentalitäten und Typen
- 9. 3 Erwartungen/Anforderungen an Verkäufer
- 9. 4 Optimierungsbereiche im Vertrieb
- 9. 5 Schritt für Schritt zum erfolgreichen Verkäufer
- 9. 6 Selbstlernaufgaben
- 9. 7 Zusammenfassung
- 9. 8 Hausaufgabe
- 9. 9 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 9.10 Anhang

### **Lernheft 10:**

#### **Strategische Verkaufsansätze – Produkt- vs. Lösungsverkauf**

- 10. 1 Einleitung

- 10. 2 Herausforderungen für Unternehmen heute
- 10. 3 Produktverkauf vs. Lösungsverkauf
- 10. 4 Beispiele für Value Selling Konzepte
- 10. 5 Selbstlernaufgaben
- 10. 6 Zusammenfassung
- 10. 7 Hausaufgabe
- 10. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 10. 9 Anhang

### **Lernheft 11:**

#### **Grundlagen der Rhetorik I**

- 11. 1 Einleitung
- 11. 2 Grundlagen der Rhetorik
- 11. 3 Arten und Absichten einer Rede
- 11. 4 Die Stadien einer Rede
- 11. 5 Argumentation
- 11. 6 Selbstlernaufgaben
- 11. 7 Zusammenfassung
- 11. 8 Hausaufgabe
- 11. 9 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 11.10 Anhang

### **Lernheft 12:**

#### **Grundlagen der Rhetorik II**

- 12. 1 Einleitung
- 12. 2 Rhetorik – Kommunikationselemente
- 12. 3 Kommunikationsstrategien für unterschiedliche Kundentypen
- 12. 4 Selbstlernaufgaben
- 12. 5 Zusammenfassung
- 12. 6 Hausaufgabe
- 12. 7 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 12. 9 Lösung zur Hausaufgabe
- 12. 8 Anhang

### **Lernheft 13:**

#### **Business Etikette**

- 13. 1 Einleitung
- 13. 2 Kleidung – Dresscode im Verkauf
- 13. 3 Begrüßungsrituale/-gepflogenheiten
- 13. 4 Verkäufer-Knigge beim persönlichen Gespräch
- 13. 5 Business-Etikette – Geschäftsessen
- 13. 6 Internationale Business-Etikette
- 13. 7 Selbstlernaufgaben
- 13. 8 Zusammenfassung
- 13. 9 Hausaufgabe
- 13.10 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 13.11 Anhang

### **Lernheft 14:**

#### **Beziehungen aufbauen und managen (Beziehungsmanagement)**

- 14. 1 Einleitung

- 
14. 2 Grundlagen des Beziehungsmanagements
  14. 3 Arten von Beziehungen und Ansatzpunkte zur Optimierung
  14. 4 Networking als Form des Beziehungsmanagements
  14. 5 Selbstlernaufgaben
  14. 6 Zusammenfassung
  14. 7 Hausaufgabe
  14. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
  14. 9 Anhang

### **Lernheft 15:**

#### **Hilfsmittel im Verkauf**

15. 1 Einleitung
15. 2 Selbstorganisation und Reflexion
15. 3 Hilfsmittel für die Vertriebsarbeit
15. 4 Selbstlernaufgaben
15. 5 Zusammenfassung
15. 6 Hausaufgabe
15. 7 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
15. 8 Anhang

### **Lernheft 16:**

#### **Erfolgreich Verkaufen mit System**

16. 1 Einleitung
16. 2 Prozesse im Verkauf/Vertrieb
16. 3 Systematische Vorbereitung
16. 4 AIDA und Verhandlungsführung
16. 5 Selbstlernaufgaben
16. 6 Zusammenfassung
16. 7 Hausaufgabe
16. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
16. 9 Anhang

### **Lernheft 17:**

#### **Das Verkaufsgespräch**

17. 1 Einleitung
17. 2 Arten von Verkaufsgesprächen
17. 3 Phasen des Verkaufsgesprächs
17. 4 Rituale bei Verhandlungen und Verhandlungsknigge
17. 5 Selbstlernaufgaben
17. 6 Zusammenfassung
17. 7 Hausaufgabe
17. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
17. 9 Anhang

### **Lernheft 18:**

#### **Erfolgreich Verkaufen am Telefon**

18. 1 Einleitung
18. 2 Eigenheiten des Telefons, Vorteile, Nachteile, Einsatzgebiete
18. 3 Phasen des Verkaufens am Telefon

18. 4 Auf verschiedene Käufertypen einstellen
18. 5 Erfolgskriterien für das Verkaufen am Telefon
18. 6 Selbstlernaufgaben
18. 7 Zusammenfassung
18. 8 Hausaufgabe
18. 9 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 18.10 Anhang

### **Lernheft 19:**

#### **Briefe und E-Mails als Verkaufsmedium**

19. 1 Einleitung
19. 2 Grundlagen der Werbebriefgestaltung
19. 3 Anforderungen an Werbe-/Verkaufsbriefe
19. 4 Unterschiede zwischen Briefen und E-Mails
19. 5 Selbstlernaufgabe
19. 6 Zusammenfassung
19. 7 Hausaufgabe
19. 8 Lösung zu der Selbstlernaufgabe
19. 9 Anhang

### **Lernheft 20:**

#### **Messen und Veranstaltungen**

20. 1 Einleitung
20. 2 Die Bedeutung von Messen und Events
20. 3 Vorteile/Nachteile und Ziele von Messen und Events
20. 4 Planung des Messeauftritts
20. 5 Selbstlernaufgaben
20. 6 Zusammenfassung
20. 7 Hausaufgabe
20. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
20. 9 Anhang

### **Lernheft 21:**

#### **Präsentationstechnik**

21. 1 Einleitung
21. 2 Präsentationen vorbereiten
21. 3 Präsentationen durchführen
21. 4 Selbstlernaufgaben
21. 5 Zusammenfassung
21. 6 Hausaufgabe
21. 7 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
21. 8 Anhang

### **Lernheft 22:**

#### **Einwandbehandlung und Konfliktmanagement**

22. 1 Einleitung
22. 2 Arten von Einwänden
22. 3 Einwandbehandlung

- 
- 22. 4 Konfliktmanagement
  - 22. 5 Selbstlernaufgaben
  - 22. 6 Zusammenfassung
  - 22. 7 Hausaufgabe
  - 22. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
  - 22. 9 Anhang

### **Lernheft 23:**

#### **Preisverhandlungen**

- 23. 1 Einleitung
- 23. 2 Grundlagen der Preisverhandlung
- 23. 3 Taktische Überlegungen  
der Preisverhandlung
- 23. 4 Selbstlernaufgaben
- 23. 5 Zusammenfassung
- 23. 6 Hausaufgabe
- 23. 7 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 23. 8 Anhang

### **Lernheft 24:**

#### **Closing – Abschlusstechniken**

- 24. 1 Einleitung
- 24. 2 Voraussetzungen für  
den Kaufabschluss
- 24. 3 Kaufsignale erkennen
- 24. 4 Abschlusstechniken
- 24. 5 Zusatzverkäufe und Abschied
- 24. 6 Selbstlernaufgabe
- 24. 7 Zusammenfassung
- 24. 8 Hausaufgabe
- 24. 9 Lösung zu der Selbstlernaufgaben
- 24.10 Anhang

### **Lernheft 25:**

#### **B2B – Mit Käufergruppen verhandeln**

- 25. 1 Einleitung
- 25. 2 Das Buying Center  
eines Unternehmens
- 25. 3 Die Protagonisten  
des Buying-Centers
- 25. 4 Analyse des Buying-Centers
- 25. 5 Zugang zum und Umgang  
mit dem Buying-Center
- 25. 6 Das Selling-Center
- 25. 7 Selbstlernaufgaben
- 25. 8 Zusammenfassung
- 25. 9 Hausaufgabe
- 25.10 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 25.11 Anhang

### **Lernheft 26:**

#### **Verkaufsnachbereitung und Beschwerdemanagement**

- 26. 1 Einleitung
- 26. 2 Die Verkaufsnachbereitung:  
Aufgaben und Ziele
- 26. 3 Arten der Verkaufsnachbereitung
- 26. 4 Beschwerdemanagement
- 26. 5 Selbstlernaufgaben
- 26. 6 Zusammenfassung
- 26. 7 Hausaufgabe
- 26. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 26. 9 Anhang

### **Lernheft 27:**

#### **Stammkunden managen – Key Account Management**

- 27. 1 Einleitung
- 27. 2 Definition und Auswahl  
von Stammkunden
- 27. 3 Instrumente der  
(Stamm-) Kundenbindung
- 27. 4 Key-Account-Management
- 27. 5 Selbstlernaufgabe
- 27. 6 Zusammenfassung
- 27. 7 Hausaufgabe
- 27. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 27. 9 Anhang

### **Lernheft 28:**

#### **Vertriebscontrolling**

- 28. 1 Einleitung
- 28. 2 Aufgaben und Ziele des  
Vertriebscontrollings
- 28. 3 Analyseinstrumente  
des Vertriebscontrollings
- 28. 4 Kennzahlen im Vertrieb
- 28. 5 Selbstlernaufgaben
- 28. 6 Zusammenfassung
- 28. 7 Hausaufgabe
- 28. 8 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
- 28. 9 Anhang

### **Lernheft 29:**

#### **Verkauf im Einzelhandel und Dienstleistungen**

- 29. 1 Einleitung
- 29. 2 Besonderheiten des Verkaufs  
von Dienstleistungen
- 29. 3 Komponenten der  
Dienstleistungsqualität
- 29. 4 Marketing und Vertrieb  
von Dienstleistungen

- 
- 29. 5 Der Verkauf im Einzelhandel
  - 29. 6 Selbstlernaufgaben
  - 29. 7 Zusammenfassung
  - 29. 8 Hausaufgabe
  - 29. 9 Lösungen zu den Selbstlernaufgaben
  - 29.10 Anhang

### **Lernheft 30:**

#### **Indirekter Vertrieb und die Stellung des Verkäufers**

- 30. 1 Einleitung
- 30. 2 Ziele, Arten und Möglichkeiten des indirekten Vertriebs
- 30. 3 Umsetzung und Gestaltung des Modells indirekter Vertrieb
- 30. 4 Aufgabenbereiche von Verkäufern im indirekten Vertrieb
- 30. 5 Konfliktpotenziale im indirekten Vertrieb

- 30. 6 Selbstlernaufgabe
- 30. 7 Zusammenfassung
- 30. 8 Hausaufgabe
- 30. 9 Lösung zu der Selbstlernaufgabe
- 30.10 Anhang

### **Lernheft 31:**

#### **Verkaufen im internationalen Kontext**

- 31. 1 Einleitung
- 31. 2 Grundlagen internationales Verkaufen
- 31. 3 Kulturmodelle – Kulturdimensionen
- 31. 4 Interkulturelle Kompetenz – Ländervergleiche
- 31. 5 Selbstlernaufgabe
- 31. 6 Zusammenfassung
- 31. 7 Hausaufgabe
- 31. 8 Lösung zu der Selbstlernaufgabe
- 31. 9 Anhang

### **Lernheft 32:**

#### **Rechtsaspekte im Verkauf**

- 32. 1 Einleitung
- 32. 2 Rechtsgrundlagen bei der Akquise – das UWG
- 32. 3 Preisdarstellung
- 32. 4 Fernabsatzgesetz und E-Commerce
- 32. 5 Checkliste rechtliche Rahmenbedingungen
- 32. 6 Selbstlernaufgabe
- 32. 7 Zusammenfassung
- 32. 8 Hausaufgabe
- 32. 9 Lösung zu der Selbstlernaufgabe
- 32.10 Anhang

### **Abschlussarbeit**