

# Inhalt

1. Einleitung	4
2. Reklamationen	6
3. Der Auftritt am Telefon	10
4. Kaufsignale	20
5. Einwandbehandlung	26
6. Abschlusstechnik	30
7. Elevator Pitch und Stegreifrede	38
8. Der Verkäufer als Moderator	46
9. Planung. Ziele setzen	54
10. Verhandeln - Strategie und Taktik	63
11. Was passieren wird	72
Das Steplng Leitbild	73
Anhang	74
Impressum	75
Kleines Kompendium Teil 1	76-89