

Inhaltsverzeichnis

1	Chefsache Vertrieb	9
2	Vorwort Dr. Eric Schweitzer	13
3	Grußwort Stefan Siebert	17
4	Einleitung	21
5	Prolog	23
	An wen richtet sich dieses Buch?	25
	Solltest Du das Vorgängerbuch	
	„Verkaufen mit Herz“ gelesen haben?	30
6	Warum Vertrieb Chefsache ist	33
	Der Vertrieb erlaubt wertvolle Einblicke in	
	den Markt	36
	Der Geschäftsführer als erster Verkäufer	
	seines Unternehmens	38
	Die Emotionalität des Vertriebs	45
	Der Vertrieb entscheidet über den Erfolg oder	
	Misserfolg eines Unternehmens	48
	Doch letzten Endes entscheidet der Kunde	51
	Die Rolle des CEOs, wenn eine Marke unter	
	Druck gerät	53
	Die Rolle des CEOs, um Kunden für neue	
	Produkte zu begeistern	55

7	Der Vertrieb ist das Herzstück Deines Unternehmens	61
	Warum Du Vertrieb in den Mittelpunkt stellen musst	63
	Lerne Deinen Kunden kennen	64
	Wenn Dein Unternehmen ein menschlicher Organismus wäre	66
	Vertriebsorientierung und die Beteiligung des CEOs als Schlüssel zum Unternehmenserfolg	68
	Warum Du den Vertrieb nicht aus der Hand geben solltest	70
	Warum erfolgreiche CEOs auch interne Verkäufer sein müssen	72
8	Warum 9 von 10 Start-Ups scheitern	77
	Fremdkapital verschiebt die Dringlichkeit von Vertrieb in die Zukunft	78
	Vertrieb muss organisch wachsen	80
9	New Work im Vertrieb?	85
	New-Work-Methoden sind keine Universalwerkzeuge	87
	Elemente von New Work im Vertrieb erfolgreich nutzen	90
	Wertschätzung des Verkäufers durch die Geschäftsführung	94
10	Unterschätzt, aber entscheidend: Kundenloyalität	101
	Die Rolle der Geschäftsführung in der Loyalitätsförderung	103
	Was Kundenloyalität zerstört	104
	Was Kundenloyalität aufbaut	108
11	Warum Du ein System brauchst	115
	Die perfekte Struktur für Deinen Vertrieb	118

Kundenerfahrung optimieren: Warum klare Regeln und persönliches Engagement wichtig sind	122
Die Regel-Bibel für den Vertrieb	124
Vertriebsqualität entwickeln	127
Wie viel Vertriebsqualität benötigst Du und wofür dient sie eigentlich?	129
Die Magie der Checklisten	131
Die Vorteile von Checklisten für Deinen Vertrieb	132

12 Personalentwicklung im Vertrieb	139
Wie die verschiedenen Generationen ticken	141
Welche Erwartungen haben die unterschiedlichen Generationen als Arbeitnehmer?	143
Die heutige Generation von Verkäufern	145
Besondere Risiken für die neue Generation der Verkäufer	147
Die neue Generation von Verkäufern anleiten und fördern	150
Wie entwickelst Du Deine Mitarbeiter?	152
Schaffe eine aktive Feedback-Kultur	154
Fordere Deine Verkäufer heraus	157
Fördere die richtigen Mitarbeiter	159
Personalentwicklung fängt bei der Einstellung an	161
Die Bedeutung von klaren Zielen in der Personalentwicklung	164
13 Die Wertebasis eines guten Verkäufers	169
Wie Du eine gute Wertebasis für Deine Verkäufer aufbaust	171
14 Das Mindset eines guten Verkäufers . . .	177
15 Fleiß schlägt Talent	183
Die Logik steigender Abschlussquoten	185

	Warum es manchmal nur darum geht, anzufangen	189
16	Disziplin ist die Basis des Vertriebserfolgs	195
	Disziplin musst Du als Führungskraft vorleben	199
17	Ein gutes Netzwerk ist unerlässlich	205
	Netzwerken geschieht vor allem nach Feierabend	207
	Wie Du Dein Netzwerk aufbaust und pflegst	209
	Netzwerken bedeutet Wertschätzung	211
	Netzwerk-Kompetenz durch Reichweite	213
18	Die Themen richtig ansprechen	219
	Ehrlichkeit ist die Grundlage guter Beziehungen	222
	Ehrlichkeit heißt auch, jemandem wenn nötig zu kündigen	224
19	Veränderung braucht Mut	229
	Das Risiko zu scheitern akzeptieren	232
	Der Mut, Kunden abzulehnen	234
20	Fazit: So optimierst Du Deinen Vertrieb richtig	239
	Erfolgsgeschichten aus meiner Praxis als Berater: Wie Unternehmensberatung Dich bei Optimierungsprozessen unterstützen kann	244
21	Danksagung	253
22	Über den Autor	257
23	Quellen und Verweise	263