

LB 14.29 „Verkaufs- und Präsentationstechniken“

Gliederung	Seite
Einleitung	3
1. Zuhören	5
1.1 Begriffsbestimmung und Bedeutung von Zuhören	5
1.2 Voraussetzungen für das Zuhören	7
1.3 Selektive Wahrnehmung beim Zuhören	8
1.4 Aufmerksames Zuhören	10
1.5 Aktives Zuhören	12
1.5.1 Voraussetzung für aktives Zuhören	12
1.5.2 Aktives Zuhören und Problemlösung	12
1.5.3 Techniken beim aktiven Zuhören	13
2. Fragen	16
2.1 Begriffsbestimmung und Bedeutung von Fragen	16
2.2 Arten von Fragen	17
2.2.1 Offene Fragen	18
2.2.2 Geschlossene Fragen	19
2.2.3 Wortlose Fragen	20
2.2.4 Alternativfragen	20
2.2.5 Stimulierungsfragen	21
2.2.6 Ja-Fragen	22
2.2.7 Indirekte Fragen	22
2.2.8 Rhetorische Fragen	23
2.2.9 Bestätigungsfragen	23
2.2.10 Suggestivfragen	24
2.2.11 Fragen mit Aufforderungscharakter	24
2.3 Einsatz einzelner Fragearten	25
2.4 Grundregeln der Fragetechnik	27
3. Interventionstechniken	29
3.1 Begriffsbestimmung und Bedeutung von Interventionstechniken	29
3.2 Klassifikation von Interventionstechniken	30
3.2.1 Schweigen	30
3.2.2 Körpersprache	31
3.2.3 Ich-Botschaften	32
3.2.4 Verbalisieren	32
3.2.5 Interpretation	33
3.2.6 Behauptungen	33
3.2.7 Provokation	34
3.2.8 Lösungsvorschlag (Angebot)	35
3.3 Analyse und Bewertung von Interventionstechniken	36
4. Aufhängertechnik	39
4.1 Begriffsbestimmung und Bedeutung von Aufhängern	39
4.2 Beispiele für Aufhänger	43
4.3 Formulierung von Aufhängern	44
4.4 Aufhänger für den Gesprächsbeginn	45

4.5	Aufhänger für die Gesprächsweiterführung	46
4.6	Übungshinweise	
5.	Präsentation	50
5.1	Begriffsbestimmung und Bedeutung von Präsentation	50
5.2	Einflußfaktoren auf die Präsentation	51
5.2.1	Präsentator	52
5.2.2	Wirkungsmittel	54
5.2.3	Vorgehen	56
5.2.3.1	Vorbereitung	56
5.2.3.2	Durchführung	57
5.3	Demonstration	59
6.	Nutzen-Argumentation	61
6.1	Begriffsbestimmung und Bedeutung der Nutzen-Argumentation	61
6.2	Voraussetzung zum Argumentieren	62
6.3	Methoden der Argumentation	64
6.4	Der Weg zur Nutzen-Argumentation	66
6.5	Nutzen-Argumentation über Zwischenschritte	72
7.	Dialektische Techniken	76
7.1	Begriffsbestimmung und Bedeutung dialektischer Techniken	76
7.2	Partnerargumente als Hemmnisse	77
7.3	Reaktion auf Partnerargumente	78
7.4	Klassifikation dialektischer Techniken	79
7.4.1	Vorwegnehmen	80
7.4.2	Auf Eis legen	80
7.4.3	Umwandlung in eine Frage	81
7.4.4	Plus-Minus-Technik	82
7.4.5	Gegenfrage	82
7.4.6	Multiplikations- und Divisionstechnik	83
7.4.7	Analogietechnik	84
8.	Reaktionslöser, Entscheidungssignale, Abschlußtechniken	85
8.1	Begriffsbestimmung und Bedeutung von Reaktionsauslösern, Entscheidungssignalen, Abschlußtechniken	85
8.2	Reaktionsauslöser	87
8.3	Entscheidungssignale	90
8.4	Abschlußtechniken	91
8.5	Verhalten in der Entscheidungsphase	82
9.	Zuordnung der Gesprächs- und Verkaufstechniken zu den Phasen im Problemlösungsprozeß	94
10.	Literaturverzeichnis	95
11.	Lösungstichworte	96
12.	Aufgaben zum Einsenden (Fremdkontrolle)	101