Der Ungewollte Verkäufer PDF (Begrenzte Kopie)

Chris Lytle

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Der Ungewollte Verkäufer Zusammenfassung

Verkaufsmeisterschaft ohne Stress und Angst.

Geschrieben von Books1

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Über das Buch

Entfaltung Ihres inneren Verkaufspotenzials: Eine Reise zum Erfolg

Begleiten Sie uns auf eine erhellende Reise mit „Der unbeabsichtigte Verkäufer“ von Chris Lytle, einem Schatz voller Weisheiten, der garantiert Ihre Sicht auf den Verkauf verändern wird. Dieses Buch eignet sich hervorragend für alle, die unerwartet in die Verkaufswelt geraten sind. Es zeigt nicht nur Strategien zur Beherrschung der Verkaufskunst, sondern auch die Geheimnisse, um unerkannte Potenziale in sich selbst zu entdecken. Lytle erzählt lebendig von gewöhnlichen Menschen, die gegen traditionelle Erwartungen ankämpfen, und stattet die Leser mit greifbaren Werkzeugen und motivierenden Einsichten aus, um ihren ganz eigenen Weg zum Erfolg zu gestalten. Durch fesselnde Geschichten und praktische Ratschläge widerlegt er den Mythos, dass nur geborene Verkäufer in diesem Bereich gedeihen können, und zeigt vielmehr, dass mit der richtigen Einstellung jeder zu einem Meisterverkäufer werden kann – ob zufällig oder absichtlich. Egal, ob Sie zum ersten Mal in die Verkaufsarena eintreten oder Ihre Fähigkeiten verfeinern möchten, „Der unbeabsichtigte Verkäufer“ verspricht ein transformierendes Leseerlebnis, das über traditionelle Lehren hinausgeht und ein dynamisches Reservoir persönlichen Wachstums anzapft.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Über den Autor

Chris Lytle ist ein renommierter Vertriebsstratege, Redner und Autor, der für seinen innovativen Ansatz zur Revolutionierung der Kunst des Verkaufs weithin anerkannt ist. Mit einer beeindruckenden Karriere, die sich über mehrere Jahrzehnte erstreckt, hat Lytle einen umfangreichen Erfahrungsschatz in der Vertriebsbildung und beruflichen Entwicklung angesammelt. Bekannt für seine praktischen Einsichten und umsetzbaren Strategien hat er unzählige Einzelpersonen und Organisationen inspiriert, ihre Verkaufsleistung zu steigern. Lytles bahnbrechende Methoden betonen die Bedeutung einer individuellen Kundenansprache und haben durch seine Bücher sowie seine fesselnden Seminare weltweit an Popularität gewonnen. Neben „The Accidental Salesperson“ hat er auch zahlreiche Artikel und Ressourcen beigetragen und sich so einen respektierten Platz im Bereich der Vertriebsausbildung erarbeitet. Sein Werk ist geprägt von einer Mischung aus Humor, praktischem Rat und anschaulichen Beispielen, was ihn zu einem vertrauten Mentor für sowohl angehende als auch erfahrene Vertriebsprofis macht. Mit dem Ziel, andere zu stärken, hinterlässt Chris Lytle weiterhin einen bleibenden Eindruck in der Verkaufsbranche.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Ad

Probieren Sie die Bookey App aus, um Zusammenfassungen von über 1000 der weltbesten Bücher zu lesen

1000+ Titel, 80+ Themen freischalten

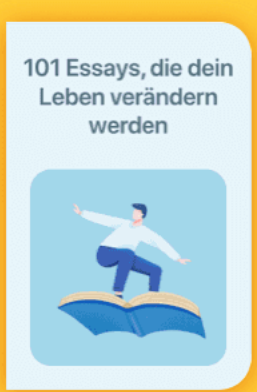
Jede Woche werden neue Titel hinzugefügt

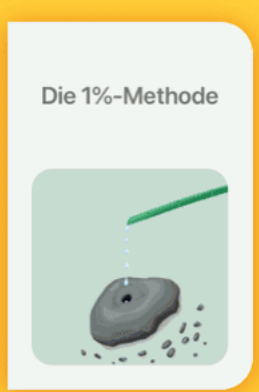
Brand | Führung & Zusammenarbeit | Zeitmanagement | Beziehung & Kommunikation | Kn

hmensstrategie | Kreativität | Memoiren | Geld & Investieren | Sich selbst kennen

Unternehmertum | Weltgeschichte | Eltern-Kind-Kommunikation | Selbstfürsorge | Mir

Einblicke in die weltbesten Bücher





Kostenlose Testversion mit Bookey

Inhaltsverzeichnis der Zusammenfassung

Kapitel 1: Die Wahl

Kapitel 2: Die Übersicht

Kapitel 3: Die Herausforderung

Kapitel 4: Vertriebsabteilung oder Verkaufsteam?

Kapitel 5: Lektionen aus „Die Tour“

Kapitel 6: Warum Sie mit Kaltakquise aufhören sollten

Kapitel 7: Jemanden zu sprechen: Schritte 3-9 in deinem Prozess

Kapitel 8: Was tun, wenn Sie „versehentlich“ einen Termin vereinbart haben - Schritte 10, 11 und 12

Kapitel 9: Qualifizieren Sie sich? Schritte 12 (Fortsetzung) und 13

Kapitel 10: Die Arbeit vor dem Bezahlen leisten und andere Geheimnisse des Erfolgs – Schritte 14 und 15

Kapitel 11: „Schluss machen“ ist ein lustiger Ausdruck dafür: Schritt 16

Kapitel 12: Service ist nicht etwas, das man tut, wenn man zu müde ist, um zu verkaufen.

Kapitel 13: Abschluss: Auf dem Weg zum Erfolg

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 1 Zusammenfassung: Die Wahl

Kapitel 1 von „Der zufällige Verkäufer“ beginnt mit einem scheinbar alltäglichen und nachvollziehbaren Szenario: der Unentschlossenheit darüber, wo man zu Mittag essen soll. Dies dient als Analogie für ein breiteres Thema der Wahl, beziehungsweise der Schwierigkeit, die viele Menschen beim Treffen von Entscheidungen haben. Der Autor nutzt das Beispiel der Restaurantwahl, um zu zeigen, wie Menschen oft impulsiv auf unmittelbare Bedürfnisse reagieren, anstatt vorauszuplanen, was dazu führt, dass sie sich mit weniger als idealen Ergebnissen zufriedengeben. Dieses Verhalten spiegelt sich auch in Lebens- und Karriereentscheidungen wider, wo viele, wie die Komikerin Paula Poundstone nahelegt, unentschlossen sind und nach etwas Besserem suchen.

Das Kapitel wechselt dann zur unvorhersehbaren Natur von Karrierewegen, wobei der Fokus auf dem Verkauf liegt, der oft ein unbeabsichtigtes Ziel darstellt. Viele haben nicht das Ziel, Verkäufer zu werden, und dennoch landen sie durch verschiedene Lebensumstände unfreiwillig in Verkaufspositionen – daher der Begriff „Zufälliger Verkäufer“. Die Erzählung stellt Chris vor, der ursprünglich eine Karriere in einem Bereich der Politikwissenschaft anstrebte, nur um festzustellen, dass Verkaufspositionen attraktiver sind, weil sie finanzielle Vorteile und berufliche Flexibilität bieten.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Durch eine Mischung aus Humor und persönlichen Anekdoten schildert der Autor, wie dieser zufällige Schritt in den Verkauf tatsächlich zu einer bewussten Entscheidung wurde, die zu einer erfüllenden Karriere führte. Das Kapitel unterstreicht die Bedeutung einer bewussten Entscheidung – „Die Wahl“ – um in der Verkaufsrolle, in die man geraten ist, erfolgreich zu sein. Als Chris sich entschloss, dem Verkaufsberuf zu verpflichten, eröffnete er sich eine Vielzahl von Möglichkeiten und Erfolg in verschiedenen Rollen, einschließlich Verkaufstraining, was wiederum seine eigenen Verkaufsfähigkeiten verbesserte.

Zur Unterstützung der Erzählung verweist das Kapitel darauf, wie wichtig Verkaufsfähigkeiten in unterschiedlichen Berufen sind, sei es im Recht oder in der Zahnmedizin. Es wird veranschaulicht, dass Verkaufsfertigkeiten ein wertvolles Kompetenzset sind, das in der beruflichen Ausbildung oft unterschätzt wird. „Die Wahl“ bedeutet nicht nur, einen Verkaufsjob anzunehmen, sondern auch, sich zu entscheiden, in diesem erfolgreich zu sein, eine echte Leidenschaft für die Kunst des Verkaufens zu entwickeln, die Bedürfnisse der Kunden zu verstehen und wirklich geschickt darin zu werden, diese Bedürfnisse durch Verkaufsachse zu erfüllen.

Die Analogie zu dem Film „City Slickers“ bereichert das Thema, indem sie die Reise eines Charakters zur Selbstentdeckung und einem sinnvollen Leben hervorhebt. Der Charakter Mitch, der einen ähnlichen Karriereweg hat, findet Erfüllung nicht, indem er seinen Job wechselt, sondern indem er

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

seine Einstellung verändert, um seinen Job besser zu machen.

Das Kapitel schließt mit Lektionen aus Lebenserfahrungen, oder wie der Autor sie nennt, „Zufällige Seminare“, die alltägliche Interaktionen sind, die wertvolle Einblicke in Verkaufsfähigkeiten bieten. Selbst eine einfache Begegnung an einem Schuhputzstand demonstriert grundlegende Verkaufsprinzipien wie einen starken Einstieg, Produktbeteiligung und das Helfen der Kunden, ihre Bedürfnisse zu entdecken, was alles die zentrale Botschaft des Kapitels verstärkt: Eine bewusste Verpflichtung zum Verkauf kann einen zufälligen Job in eine sinnvolle und lohnende Karriere verwandeln. Durch ständige Verbesserung und die bewusste Entscheidung zu exzellieren, setzt man eine Kettenreaktion positiver Entwicklungen in Gang, die sowohl die Karriere als auch das Leben umgestaltet.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Critical Thinking

Schlüsselpunkt: Umarmen Sie den 'Zufälligen' Weg mit Absicht

Kritische Interpretation: Die wichtigste Erkenntnis aus Kapitel 1 von 'Der zufällige Verkäufer' ist die transformative Kraft einer bewussten Entscheidung, auf einem gewählten Weg zu brillieren, auch wenn dieser zufällig erscheint. Ähnlich wie Chris in der Erzählung, haben Sie die Möglichkeit, Ihren Kurs neu zu definieren, wenn Sie sich in einer scheinbar unbeabsichtigten Karriere befinden, indem Sie sich entscheiden, in der Rolle zu gedeihen, in der Sie sich befinden. Diese Mindset-Veränderung, vom Passiven zum aktiven Engagement mit Ihrem Weg, kann unerwartete Möglichkeiten eröffnen, sei es im beruflichen Aufstieg oder im persönlichen Wachstum. Indem Sie Ihre aktuelle Position mit Absicht und Leidenschaft annehmen, schöpfen Sie aus Potenzial, das Sie möglicherweise übersehen haben, und verwandeln den vielleicht zufälligen Schritt in einen bewussten Schritt in Richtung Erfolg. Diese Entscheidung initiiert eine Welle von Positivität und Chancen, die Sie ermutigt, Fähigkeiten zu entwickeln, Ihre Leidenschaften zu pflegen und letztlich Ihr Leben in einer Weise zu bereichern, die näher an Ihren Aspirations liegt.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 2 Zusammenfassung: Die Übersicht

Kapitel 2: Verständnis von "The Chart" für den Verkaufserfolg

Kapitel 2 dreht sich um ein gängiges Mantra in der Geschäftswelt: „Bring es auf die nächste Stufe.“ In Unternehmensumfeldern, insbesondere während Verkaufsgesprächen in luxuriösen Rahmen, fordern CEOs und Manager oft ihre Teams auf, noch mehr Engagement zu zeigen. Für viele bedeutet dieser Satz jedoch, länger und härter zu arbeiten als zuvor, was nicht besonders motivierend ist. Echter Fortschritt erfordert stattdessen, dass man sein aktuelles Niveau versteht und eine klare Vorstellung davon hat, was die nächste Stufe beinhaltet.

In diesem Kapitel wird „The Chart“ vorgestellt, ein Werkzeug, das Klarheit über die Entwicklung der Vertriebsprofessionalisierung bietet. „The Chart“ unterscheidet vier Ebenen des Verkaufsengagements:

1. **Ebene 1: Account Executive** - Dies ist der Standardmodus, in dem Verkäufer auf grundlegende Produktpräsentationen setzen und auf Kundenanfragen reagieren. Es handelt sich um einen passiven Ansatz, in den die meisten neuen Verkäufer fallen.

2. **Ebene 2: Verkäufer oder Problemlöser** - Auf dieser Ebene beginnen

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Verkäufer, Lösungen für Probleme anzubieten, klare Ziele zu setzen und sich stärker mit den Bedürfnissen des Kunden auseinanderzusetzen. Diese Stufe wird als „Basislager“ angesehen, um eine höhere Verkaufsprofessionalität zu erreichen.

3. **Ebene 3: Professioneller Verkäufer** - Verkäufer auf dieser Stufe geben aktiv branchenspezifische Einblicke und passen ihre Lösungen an, sodass sie als wertvolle Ressourcen wahrgenommen werden.

4. **Ebene 4: Verkaufs- und Marketingspezialist** - Diese Fachleute haben durch starke Beziehungen und frühere Leistungen Vertrauen aufgebaut und agieren als strategische Partner im Wachstum ihrer Kunden.

„The Chart“ betont Qualität über Quantität im Verkaufsprozess und ermutigt Verkäufer, den Wert, den sie bringen, statt nur den reinen Einsatz in den Vordergrund zu stellen.

Das Kapitel thematisiert auch die gesellschaftlichen Wahrnehmungen von Verkäufern, die in den Medien oft negativ dargestellt werden, seit Arthur Millers „Tod eines Verkäufers“. Solche Darstellungen haben zu einem Stigma gegenüber dem Verkauf beigetragen. Die Geschichte, wie frühe Verkaufstrainings auf aggressive Taktiken fokussiert waren, verstärkt diese Erzählung, in der Verkaufen als Willensschlacht und nicht als strategische Partnerschaft wahrgenommen wurde.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Durch die Erzählung eines zufälligen Verkäufers schildert der Autor Chris Lytle eine aufschlussreiche Erfahrung mit einem Autohändler namens Bob Voss. Indem er sich entschloss, nicht hastig ein Produkt zu präsentieren, sondern zuzuhören und die Bedürfnisse des Kunden zu verstehen, hob sich Lytle von anderen ab und zeigte, wie durchdachte Ansätze anfängliche Beschwerden in dauerhafte Geschäftsbeziehungen umwandeln können.

Wichtige Lektionen aus der Verkaufserfahrung umfassen die Bedeutung einer sorgfältigen Vorbereitung vor dem Verkaufsgespräch, sich abzugrenzen, die eigene Glaubwürdigkeit zu etablieren und gelegentlich die Situation zu verlassen, wenn es nötig ist. Diese Lektionen stimmen mit „The Chart“ überein und zeigen, wie der Übergang von Ebene 1 zu Ebene 2 darin besteht, das Verkaufsverhalten mit den Werten des Kunden in Einklang zu bringen, was schließlich dazu führt, dass Verkäufer schwerer zu ersetzen sind.

Zusammenfassend fordert Kapitel 2 Verkaufsprofis dazu auf, sich negativen Stereotypen zu stellen, ihre Komfortzonen zu verlassen und gezielte Strategien zu übernehmen, um die in „The Chart“ umrissenen Ebenen zu durchlaufen. Auf diese Weise können Verkäufer sich von reaktiven Akteuren zu strategisch agierenden Fachleuten entwickeln, die Wert bieten und vertrauensvolle Beziehungen fördern.

Aspekt	Zusammenfassung
Kapitelinhalt	Das Verständnis für die Entwicklung der Verkaufsprofessionalität anhand von "Der Grafik."
Gemeinsames Mantra	"Bring es auf die nächste Stufe" - oft verstanden als härter arbeiten.
"Die Grafik"	Ein Werkzeug, das eingeführt wurde, um vier Ebenen der Verkaufsbeteiligung zu skizzieren.
Ebenen in "Der Grafik"	Stufe 1: Account Executive - passiv, stützt sich auf grundlegende Verkaufspräsentationen. Stufe 2: Verkäufer oder Problemlöser - bietet Lösungen an, setzt Ziele. Stufe 3: Professioneller Verkäufer - gibt branchenspezifische Einblicke. Stufe 4: Verkaufs- und Marketingprofi - baut Vertrauen und strategische Partnerschaften auf.
Betonung des Verkaufsprozesses	Fokus auf Qualität und Wert anstelle von reiner Anstrengung.
Gesellschaftliche Wahrnehmungen	Die Darstellung von Verkäufern ist oft negativ aufgrund der medialen Darstellung.
Erfahrung des Autors	Die Begegnung mit Bob Voss hebt Einsichten über Zuhören und Beziehungsaufbau hervor.
Wichtige Lektionen	Bedeutung von Planung, Differenzierung, Glaubwürdigkeit und manchmal das Gehen.
Herausforderung für Verkäufer	Stereotypen entgegenzutreten, die Komfortzonen zu verlassen und strategische Engagement-Taktiken umzusetzen.

More Free Book

undefined

Critical Thinking

Schlüsselpunkt: Das Verständnis von 'The Chart' für den Verkaufserfolg

Kritische Interpretation: Indem Sie 'The Chart' interpretieren, erkennen Sie, dass echtes Wachstum nicht einfach längerem Arbeiten entspringt, sondern einer beruflichen Weiterentwicklung und dem Verständnis für Ihre eigene Position. "The Chart" dient als Spiegel, der Ihren aktuellen Verkaufsansatz reflektiert und den Weg zu höherer Effizienz aufzeigt. Die Auseinandersetzung mit 'The Chart' ermutigt Sie, Ihre standardmäßigen Verhaltensmuster anzuerkennen und sich aktiv von einem allgemeinen Account Executive zu einem dynamischen Problemlöser zu entwickeln. Diese Entwicklung ist mehr als nur ein beruflicher Aufstieg; es ist ein philosophischer Wandel, der Ihnen den Wert des tiefen Zuhörens, des absichtlichen Handelns und der Bildung wahrer Partnerschaften vermittelt. Nutzen Sie 'The Chart' als Ihren Führer—es treibt Sie nicht nur in Ihrem Beruf voran, sondern inspiriert Sie auch dazu, eine Mentalität des proaktiven Lernens und kreativen Problemlösens zu umarmen, die alle Lebensbereiche übersteigt.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 3 Zusammenfassung: Die Herausforderung

Kapitel 3: Die Herausforderung und die Annahme von Professionalität im Vertrieb

In „Die Herausforderung“ wird das Wesen effektiver Verkaufsfähigkeiten durch eine entscheidende Entscheidung offengelegt: die Art des Verkäufers zu wählen, die man in jeder Kundeninteraktion sein möchte. Indem Sie Ihren Ansatz bewusst definieren und „Die Grafik“ als Leitfaden nutzen, distanzieren Sie sich von der Rolle des „zufälligen Verkäufers“ und beginnen, mit Absicht zu verkaufen, wodurch Sie sich in der Branche abheben. Dies stellt einen bedeutenden Wandel von dem passiven Ansatz dar, den viele verwenden, und treibt Sie dazu, neue Maßstäbe im Vertrieb zu setzen.

Die Debatte darüber, ob Verkauf als Beruf qualifiziert ist, entsteht aufgrund des Mangels an formalisiertem Training und Standards, wie sie in juristischen oder medizinischen Berufen bekannt sind. Die zugrunde liegende Botschaft ist jedoch klar: Durch das Bekenntnis zur Professionalität erhebt man sich über das Chaos des zufälligen Verkaufs und begibt sich auf einen Weg des absichtlichen, strategischen Verkaufs.

Wenn wir Berufe wie die Feuerwehr betrachten, sehen wir ein Beispiel aus

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Ron Howards Film „Backdraft“. In dem Film verdeutlichen die unterschiedlichen Prioritäten der beiden Brüder—Brian und Bull McCaffrey—das Konzept von Professionalität versus bloßer Pflicht. Bulls Herausforderung an Brian hebt die Einsätze und die Professionalität hervor, die mit der Brandbekämpfung verbunden sind, die, obwohl sie dramatisiert wird, als kraftvolle Metapher dienen kann, um den Verkauf mit der gleichen Sorgfalt und Intensität anzugehen.

Die Bedeutung von „Keine schlechten Tage“: Das Motto „Keine schlechten Tage“ dient als Maßstab, der aus Berufen mit hohen Einsätzen, wie Medizin und Feuerwehr, entnommen ist. Es fordert dazu auf, die persönlichen Standards im Vertrieb neu zu bewerten und stellt eine interessante Herausforderung dar: Gehen Sie jeden Tag im Vertrieb so an wie Profis in kritischen Rollen—wo Scheitern keine Option ist. Die Idee besteht darin, erfolgreiche Tage aneinanderzureihen, indem man sich auf gelungene Interaktionen konzentriert, ähnlich wie Fachleute ihre Aufgaben ohne Spielraum für Fehler ausführen.

Professionalisierung kommunizieren: Das Kapitel betont die Notwendigkeit, die eigene Professionalität gegenüber den Kunden zu vermarkten. Ein Beispiel mit einem American Airlines-Piloten nach einem Absturzvorfall zeigt, dass Beruhigung und die Kommunikation der Anstrengungen hinter den Kulissen die Wahrnehmung der Kunden erheblich beeinflussen. Ähnlich müssen Verkäufer ihre Vorbereitung und strategisches

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Denken wirksam an die Kunden kommunizieren, um Vertrauen aufzubauen und sich von der Masse abzuheben.

Der „magische Satz“ und Kundenengagement: Ein Meeting mit dem Satz „Zur Vorbereitung auf dieses Treffen habe ich...“ einzuleiten, vermittelt die unsichtbaren Anstrengungen, die ein Verkäufer investiert hat, und stärkt das Vertrauen des Kunden. Es ist eine strategische Möglichkeit, Ihr Engagement in den Fokus zu rücken, ähnlich wie ein Pilot, der die Passagiere beruhigt.

Die drei Geheimnisse des Erfolgs: Wissen, Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und externe Anerkennung bilden das Triumvirat des Erfolgs im Vertrieb. Bekannt zu werden für das, was man weiß, erfordert kontinuierliches Lernen, effektive Anwendung des Wissens und die Vermarktung Ihrer Expertise.

Das Kapitel schließt mit praktischen Anwendungen dieser Prinzipien. Der Einsatz struktureller Vorlagen zur Kommunikation von branchenspezifischen Einblicken an Kunden stellt eine fortgeschrittene Verkaufsstrategie dar, die sicherstellt, dass Ihre Professionalität und Ihr Branchenwissen im Mittelpunkt stehen. Dadurch werden Kundenbeziehungen gestärkt und der Weg für zukünftige Engagements geebnet. Dieses proaktive Teilen von Werten, die über das Produkt hinausgehen, hebt einen Verkaufsansatz auf Level 3 hervor—Verkauf, der traditionelle transaktionale Interaktionen

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

übersteigt.

Durch die Annahme dieser Herausforderungen verwandeln Verkäufer nicht nur ihre Methoden, sondern auch die Wahrnehmung ihres Berufs, fördern Glaubwürdigkeit und Vertrauen, die letztlich zu konstantem Erfolg und Erfüllung führen.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Critical Thinking

Schlüsselpunkt: Verpflichte dich zu Professionalität mit der Einstellung 'Keine schlechten Tage'.

Kritische Interpretation: Wenn du die bewusste Entscheidung triffst, die Denkweise 'Keine schlechten Tage' zu übernehmen, inspirierst du dich selbst, deinen Ansatz im Vertrieb und im Leben über Mittelmaß hinaus zu heben. Auch wenn du kein Chirurg oder Feuerwehrmann bist, der mit Entscheidungen über Leben und Tod konfrontiert wird, verwandelt es jeden Verkaufstag, den du mit der Ernsthaftigkeit und Professionalität angehst, die diese Rollen erfordern, routinemäßige Interaktionen in sinnvolle Begegnungen. Es treibt dich ständig an, nach Exzellenz zu streben, und spiegelt die Hingabe wider, die in Berufen mit hohen Einsätzen zu sehen ist. Indem du dies tust, schließt du nicht nur Geschäfte ab; du schaffst einen Ruf, in dem jede Interaktion mit einem Kunden dein unerschütterliches Engagement für die Wertschöpfung widerspiegelt, wodurch tiefere Vertrauensverhältnisse und nachhaltiger Erfolg gefördert werden.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 4: Vertriebsabteilung oder Verkaufsteam?

Kapitel 4 Zusammenfassung: Verkaufsabteilungen in VerkaufsFORCEN verwandeln

In diesem Kapitel wird der Unterschied zwischen einer „Verkaufsabteilung“ und einer „VerkaufsFORCE“ beleuchtet, wobei der Fokus auf dem Kontrast zwischen reaktiven Verkaufspraktiken und proaktiven Ansätzen liegt, die darauf abzielen, neue Geschäfte zu initiieren. Die Erzählung beginnt mit der Frustration einer Geschäftsführerin über ihr Verkaufsteam – überbezahlte Mitarbeiter, die gut im Faxen sind, aber schlecht im Verkaufen. Sie verdeutlicht, dass ihre Verkäufer eher auf Anfragen reagieren, als aktiv neue Verkäufe zu verfolgen, ein Verhalten, das eher für Angestellte mit deutlich geringeren Gehältern passend wäre, was sie schließlich dazu bringt, über eine Kostensenkung durch reduzierte Provisionen nachzudenken.

Das Kapitel unterstreicht die verführerische Einfachheit des reaktiven „Level 1“-Verkaufs, ähnlich dem, was Yoda als die schnelle und einfache dunkle Seite beschreibt. Es ermutigt zu einem Wandel hin zu zielgerichtetem Verkaufen, wobei die entscheidende Handlung das Führen von persönlichen Gesprächen und das Anfragen nach dem Auftrag ist. Die Werbung von United Airlines illustriert diesen Punkt, indem sie den Wert des persönlichen Kontakts über unpersönliche Kommunikation wie Fax oder E-Mail

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

hervorhebt.

Die Transformation von einer Verkaufsabteilung zu einer VerkaufsFORCE erfordert die Annahme proaktiver Verkaufsverhalten, die darauf abzielen, Entscheidungen zu beeinflussen, neue Geschäfte zu initiieren und direkt mit Endverbrauchern zu sprechen und nicht nur mit der Einkaufsabteilung. Das Kapitel bietet einen detaillierten Vergleich verschiedener Verkaufsansätze, die in vier Ebenen des Engagements eingeteilt sind – vom bloßen Entgegennehmen von Bestellungen (Level 1) bis hin zu einem vertrauenswürdigen Berater und Partner (Level 4).

Eine praktische Veranschaulichung dieses Konzepts ist die Geschichte von „Der Tommy-Transformation“. Zu Beginn war Tommy ein Level 1-Verkäufer, der trotz zahlreicher Versuche über vier Monate hinweg letztlich wirkungslos blieb. Durch die Annahme eines Level 2-Ansatzes mit einem sorgfältig ausgearbeiteten Vorschlag, der ein echtes Verständnis und Lösungen für die Bedürfnisse des Kunden widerspiegelte, gelang es Tommy jedoch, den Deal abzuschließen. Die Transformation brachte ihm nicht nur das Geschäft des Kunden, sondern veränderte auch dessen Wahrnehmung von Tommy und seinem Unternehmen zum Positiven.

Das Kapitel zieht auch eine Analogie zu „Das Imperium schlägt zurück“, in dem Luke Skywalker von Yoda lernt, dass die Größe nicht entscheidend ist, was mit Verkäufern parallel geht, die alte Gewohnheiten ablegen und neue,

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

konstruktive Strategien annehmen müssen. Die Lektionen von Yoda betonen, dass effektives Training aus unerwarteten Quellen kommen kann, dass es besser ist, Probleme zu vermeiden, als sie zu überwinden, und dass die eigenen Überzeugungen entscheidend für den Erfolg sind.

Installieren Sie die Bookey App, um den Volltext und Audio freizuschalten

Kostenlose Testversion mit Bookey

Ad

Warum Bookey eine unverzichtbare App für Buchliebhaber ist

30min Inhalt
Je tiefer und klarer unsere Interpretation ist, desto besser verstehen Sie jeden Titel.

3min Idee-Clips
Steigere deinen Fortschritt.

Quiz
Überprüfen Sie, ob Sie das soeben Gelernte beherrschen.

Und mehr
Mehrere Schriftarten, Laufende Pfade, Sammlungen...

Kostenlose Testversion mit Bookey

Kapitel 5 Zusammenfassung: Lektionen aus „Die Tour“

In Kapitel 5 begibt sich der Erzähler gemeinsam mit seiner Partnerin Sarah auf eine scheinbar lässige Reise zur Waterford Crystal Fabrik in Irland. Was sie jedoch nicht wissen, ist, dass dieser Besuch zu einer wertvollen Lektion über die Annahme einer hochwertigen Denkweise wird – indem Parallelen zwischen der feinen Kristallherstellung und Verkaufsstrategien gezogen werden.

Bei ihrer Ankunft werden sie mit einer Führung empfangen, die ihnen einen bereichernden Einblick in das Erbe von Waterford als Meisterwerk der Handwerkskunst, das bis ins Jahr 1783 zurückreicht, verspricht. Hier werden ihnen eine Reihe von Erkenntnissen präsentiert, die clever mit Verkaufstaktiken verglichen werden. Diese Einsichten werden als Lektionen dargestellt: die frühen Qualifikationen von Interessenten, das Schaffen von Vertrauen durch Verbindung zu angesehenen Kunden sowie das Vermenschlichen eines Produkts durch die Vision des Gründers.

An jedem Punkt der Führung offenbart der Herstellungsprozess eine Hingabe zur Perfektion, die sich in der rigorosen Ausbildung der Handwerker widerspiegelt. Cutter und Bläser durchlaufen jahrelange Lehrzeiten, um ihre Fähigkeiten zu perfektionieren – eine Lektion darin, wie wichtig es ist, an jedem Schritt der Geschäftsabläufe Wert zu schaffen, und nicht nur im Endprodukt. Das Zusammenspiel von Handwerkskunst und

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Geschichtenerzählen bei Waterford hebt den Produktwert hervor und veranschaulicht die Kraft eines gut informierten Kunden, der Qualität über den Preis schätzt.

Darüber hinaus beobachtet der Erzähler, wie Touristen sich in begeisterte Käufer verwandeln, die von der Reise durch die Fabrik fasziniert sind. Diese umsetzbare Erkenntnis betont die Wirksamkeit, die eigenen Räumlichkeiten und Mitarbeiter als visuelle Hilfsmittel zu nutzen – um die Sorgfalt und Präzision zu demonstrieren, die die hohen Preise rechtfertigen.

Während der Erzähler über dieses zufällige Verkaufstraining reflektiert, führt er einen systematischen Ansatz für den Verkauf ein – die „Liste der zehn meistgewünschten Produkte“ – inspiriert durch die Strategie der Führung. Dieses Werkzeug ermöglicht es Verkäufern, Interessenten durch einen 16-stufigen Verkaufsprozess zu verwalten und zu verfolgen. So können Verkäufer den Fokus darauf legen, die Interessenten durch die verschiedenen Schritte zu führen, anstatt sich ausschließlich auf den Verkaufsabschluss zu konzentrieren. Dieser Sinneswandel hebt den Prozess über den Druck hervor und ermöglicht es Verkäufern, Vertrauen zu schaffen, Stärke auszustrahlen und die Verkaufsreise ohne den Stress zu genießen, der oft mit dem Abschluss jedes Leads verbunden ist.

Das Kapitel schließt mit einem Vergleich zu bewährten Erfolgsmodellen in der Unterhaltungsindustrie und legt nahe, dass Konsistenz und die

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Einhaltung eines erprobten Verkaufsprozesses – ähnlich wie bei immer wiederkehrenden erfolgreichen Fernsehsendungen oder Filmreihen – oft zum Erfolg führen: „Mach es bis zum Umfallen, wenn es funktioniert.“ Durch die Darstellung eines klaren Verkaufsprozesses können Verkaufsprofis die Preisgestaltung entmystifizieren und Interessenten selbstbewusst auf eine erlebnisorientierte Reise mitnehmen, die greifbaren Wert schafft und die Lektionen aus „Der Führung“ bei Waterford Crystal widerspiegelt.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Critical Thinking

Schlüsselpunkt: Übernehme eine Denkweise mit hohen Margen

Kritische Interpretation: Lass dich von der Idee inspirieren, eine Denkweise mit hohen Margen anzunehmen, indem du verstehst, dass der Erfolg darin liegt, durch jede Phase deiner Reise unbestreitbaren Wert hinzuzufügen. So wie Waterford Crystal seine reiche Geschichte und handwerkliches Können als Erzählung nutzt, um Besucher zu fesseln und in treue Kunden zu verwandeln, kannst auch du dich darauf konzentrieren, den Wert in jedem Aspekt deines Lebens oder deiner geschäftlichen Unternehmung kontinuierlich zu steigern. Indem du jeden Prozess und jede Interaktion als Gelegenheit betrachtest, Exzellenz zu vermitteln und Vertrauen aufzubauen, schaffst du ein Umfeld, in dem deine Expertise begehrt wird, deine Qualität hervorsticht und dein Zweck tiefen Anklang findet. Diese Denkweise hilft dir nicht nur, deine Identität und Angebote sorgfältig zu gestalten, sondern lehrt dich auch, dass wahre Zufriedenheit daraus entsteht, zu sehen, wie andere die Feinheiten deines Beitrags schätzen und verstehen, sei es im Verkauf oder in einem beliebigen Bereich, für den du leidenschaftlich brennst.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 6 Zusammenfassung: Warum Sie mit Kaltakquise aufhören sollten

Im Kapitel 6, "Warum Sie aufhören müssen, 'Verkaufsgespräche' zu führen", präsentiert der Autor eine bahnbrechende Perspektive, die dafür plädiert, dass Verkäufer den konventionellen Ansatz des Verkaufs über Telefonate aufgeben sollten. Das Kapitel kritisiert die traditionellen Kennzahlen, die von Verkaufsleitern verwendet werden, die Quantität mit Produktivität gleichsetzen und oft ein hohes Volumen an 'Verkaufsgesprächen' fördern, ohne deren tatsächliche Auswirkungen zu berücksichtigen.

Der Autor führt das Konzept der "unbeabsichtigten Verkaufsleiter" ein, Personen, die möglicherweise keine formale Ausbildung im Verkauf haben, aber annehmen, dass eine Erhöhung der Anrufe zum Erfolg führt. Der Kern des Verkaufs sollte stattdessen darauf abzielen, sinnvolle, persönliche Angebote an qualifizierte Interessenten zu unterbreiten und sich effektiv in Position zu bringen. Die Erzählung entlarvt die Illusion, dass generische 'Verkaufsgespräche' ein Indikator für Produktivität sind, und fordert Verkäufer auf, sich nur an Aktivitäten zu beteiligen, die zu tatsächlichen Verkaufsangeboten führen.

Um die Behauptung zu untermauern, dass moderne Verkäufer im Durchschnitt weniger als drei Anrufe pro Tag durchführen, werden Umfragedaten zitiert, was die Wirksamkeit traditioneller

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Verkaufskennzahlen in Frage stellt. Der Text hebt die Diskrepanz zwischen 'beschäftigter Arbeit' und 'produktiver Arbeit' hervor und fordert Verkäufer auf, vorrangig Aufgaben zu priorisieren und auszuführen, die den Verkaufsprozess tatsächlich vorantreiben.

Das Buch schlägt einen Paradigmenwechsel vor, bei dem Verkäufer bedeutende Ergebnisse anstelle der Anzahl der Anrufe verfolgen und messen, wie z.B. das Versenden aufschlussreicher Artikel, das Schreiben persönlicher Briefe, das Telefonieren, das Herstellen von bedeutungsvollen Kontakten, das Buchen von Terminen, das Durchführen von Bedarfsanalysen und das Präsentieren von Angeboten. Jedes Ergebnis führt direkt zu einem erfolgreichen Verkauf, und durch die Quantifizierung dieser Bemühungen können Verkäufer ihre Effektivität rational bewerten.

Durch einen erzählerischen Ansatz beinhaltet das Kapitel eine Anekdote zur Veranschaulichung – einen Vergleich mit der juristischen Strategie im Film "Eine Frage der Ehre". Die Analyse dieses Films zeigt den Wert einer gründlichen Vorbereitung und strategischen Fragestellung, um positive Ergebnisse zu erzielen, und zieht direkte Parallelen zum Verkaufsprozess: die Bedeutung von Vorbereitung, Klarheit der Ziele, der Einsatz von visuellen Hilfsmitteln und die Notwendigkeit, den eigenen Job ernst zu nehmen.

Die Erzählung warnt davor, dass Technologie und Ablenkungen die

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Produktivität beeinträchtigen. Verkäufer werden ermutigt, ihre 'Verkaufszeit' zu evaluieren und sich darauf zu konzentrieren, die Zeit mit potenziellen Kunden zu maximieren, anstatt sich von weniger wichtigen Aufgaben ablenken zu lassen. Das Kapitel schließt mit einem Aufruf zur ehrlichen Selbstreflexion und zu produktiveren Verkaufsinteraktionen und bietet einen neuen Rahmen zur Neudefinition des erfolgreichen Verkaufs.

Im folgenden Abschnitt wechselt das Buch zu Teil 3, "Alles besser machen: Der systematische Ansatz für jeden Schritt in Ihrem Prozess." Hier wird eine Anekdote über einen Verkäufer am Flughafen erzählt, der effizient Taschenlampen-Verkaufsschraubendreher verkauft, was systematisches Verkaufen veranschaulicht. Die Beobachtungen zeigen wesentliche Verkaufsprinzipien: Selbstoffenbarung, Resilienz, Respekt vor dem Produkt, das Nutzen schriftlicher Materialien, nonverbale Kommunikation und die Einhaltung eines bewährten Verkaufssystems. Das verbindet sich wieder mit dem zentralen Thema: Entwickeln Sie systematische Methoden, um sicherzustellen, dass jede Interaktion zählt und auf einen erfolgreichen Verkauf abzielt, wobei der Fokus auf Effizienz und Effektivität statt auf Quantität liegt.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 7 Zusammenfassung: Jemanden zu sprechen: Schritte 3-9 in deinem Prozess

Kapitel 7 von „Der unbeabsichtigte Verkäufer“ konzentriert sich auf einen systematischen Prozess, um Termine mit potenziellen Kunden zu vereinbaren, ohne auf Kaltakquise angewiesen zu sein. Dabei werden die Schritte 3 bis 9 hervorgehoben. Die vorgestellte Methodik hilft Verkäufern, sich durch einen professionellen, strukturierten Ansatz beim Prospecting von der Konkurrenz abzuheben.

Zu Beginn des Kapitels wird die Leichtigkeit des Verkaufs von Impulsartikeln, wie einem Schraubendreher an Flughäfen, den Herausforderungen gegenübergestellt, die beim Verkauf komplexerer Produkte entstehen, bei denen Beziehungen am Telefon aufgebaut werden müssen. Der Leitfaden betont die Wichtigkeit eines soliden Systems in einem längeren, komplexen Verkaufsprozess und geht auf die häufigen Bedenken ein, die aus frühen Ratschlägen – wie „Sprich nicht mit Fremden“ – resultieren, die zur Zurückhaltung bei Telefonanrufen führen.

Schritte, um die anfänglichen Hürden zu überwinden:

1. **Schritt 3 - Artikel versenden:**

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Senden Sie relevante Artikel aus der Branche des potenziellen Kunden per Post oder Fax und positionieren Sie sich nicht nur als Verkäufer, sondern als wertvolle Ressource. Das Versenden von Artikeln aus bekannten Publikationen, personalisiert mit Notizen, die an Ihrer Visitenkarte angehängt sind, schafft eine erste Vertrautheit und macht zukünftige Anrufe willkommen.

2. **Schritt 4 - Wiederholtes Versenden (optional):**

Verstärken Sie den ersten Eindruck, indem Sie innerhalb weniger Tage einen zweiten Artikel senden. Testen Sie die Wirksamkeit, indem Sie die Reaktionen von zwei Gruppen vergleichen – diejenigen, die einen Artikel erhalten haben, und diejenigen, die zwei erhalten haben.

3. **Schritt 5 - „Der Brief“:**

Ein sorgfältig gestalteter Brief, der ein paar Tage nach den Artikeln verschickt wird, und in dem ein kurzes und informatives Erstgespräch versprochen wird. Dieser Brief bereitet den potenziellen Kunden auf Ihren Anruf vor und verringert dessen Widerstand, indem ein „magischer Satz“ verwendet wird – die Zusage eines „nicht entscheidungsfindenden, faktenorientierten Treffens“.

4. **Schritt 6 - Den Anruf tätigen:**

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Halten Sie das im Brief gegebene Versprechen und rufen Sie den potenziellen Kunden an. Professionelle Hartnäckigkeit und die Bezugnahme auf die vorherigen Sendungen helfen, Gatekeeper zu überwinden. Fragen Sie selbstbewusst nach einem Termin in der kommenden Woche und verstärken Sie Ihr Bild als beschäftigte und erfolgreiche Person.

5. **Schritt 7 - Wiederholen mit einem neuen Artikel (falls nötig):**

Sollte es keine Rückmeldung geben, bleiben Sie im Kontakt, indem Sie einen weiteren Artikel senden und damit Ihre Hartnäckigkeit und Ihr fortwährendes Interesse zeigen.

6. **Schritt 8 - „Der Lotterielos-Brief“:**

Fügen Sie ein visuelles und ansprechendes Element – ein Lotterielos mit einem Brief – hinzu. Diese Taktik sorgt dafür, dass Ihre Post Aufmerksamkeit erhält und die potenziellen Kunden eher zur Antwort angeregt werden.

7. **Schritt 9 - Den Termin bestätigen:**

Sobald ein Treffen vereinbart ist, senden Sie eine Bestätigung per Postkarte, Fax oder E-Mail, um Ihr professionelles Image im Gedächtnis des

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

potenziellen Kunden weiter zu verankern.

Im gesamten Kapitel wird darauf hingewiesen, traditionelle, aggressiven Verkaufstaktiken zu vermeiden, wie sie im Film „Die Zinker“ dargestellt sind, der unethische „Zinker“ zeigt, die Aluminiumpaneele durch Manipulation verkaufen. Der Text vergleicht diese veralteten Methoden mit einem modernen Ansatz, der auf Integrität, systematischer Planung und echtem Mehrwert für die potenziellen Kunden basiert.

Der Leser wird ermutigt, einen starken und ehrlichen Ansatz zu entwickeln, der beim potenziellen Kunden Resonanz findet, möglicherweise unter Verwendung von Selbstverständlichkeiten, die natürlich Zustimmung finden. Das Kapitel unterstreicht, dass starke Einstiege notwendig sind, sie jedoch ethisch sein müssen. Durch das Folgen dieses strukturierten, professionellen Weges können Verkäufer ihren Erfolg bei der Vereinbarung von Terminen steigern und ihre Interaktionen zielgerichtet statt zufällig gestalten.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 8: Was tun, wenn Sie „versehentlich“ einen Termin vereinbart haben - Schritte 10, 11 und 12

In Kapitel 8 von „Der zufällige Verkäufer“ geht es darum, was man tun sollte, wenn man „zufällig“ einen Termin mit einem potenziellen Kunden erhält. Es wird ein Vergleich zwischen einem Homerun mit einem verlorenen Ball im Baseball und der Bedeutung von klaren „Spielregeln“ im Verkauf von Anfang an gezogen. Indem die Erwartungen frühzeitig geklärt werden, wie zum Beispiel die Dauer des Meetings und der Verkaufsprozess, können Verkäufer Vertrauen aufbauen und potenzielle Konflikte reduzieren – ähnlich wie Manager und Schiedsrichter die Regeln vor einem Spiel festlegen.

Das Kapitel betont die Notwendigkeit, gut auf Meetings mit Interessenten vorbereitet zu sein, und hebt die Bedeutung hervor, die eigene Agenda und den Verkaufsprozess im Voraus klar darzulegen. Erfolgreiche Verkäufer unterscheiden sich von „zufälligen Verkäufern“ durch professionelle Vorbereitung und das klare Darlegen ihrer Absichten. Dies schafft Glaubwürdigkeit und sichert mehr Aufmerksamkeit und Ressourcen von potenziellen Kunden.

Außerdem wird das Konzept eines „Vorbereitungsplaners“ als strategisches Werkzeug für die Vorbereitung von Kundenmeetings eingeführt. Verkäufer werden ermutigt, die Agenda des Meetings zu planen, spezifische Ziele zu

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

setzen, Aufgaben vor dem Meeting den Interessenten zuzuweisen und sicherzustellen, dass sie sich mit dem Geschäft der Interessenten auskennen. Indem Verkäufer potenzielle Kunden bitten, vor den Meetings kleine Aufgaben zu erledigen, können sie subtil einen Vorteil erlangen und das Engagement fördern.

Geschichten und Metaphern werden als wichtige Verkaufstechniken hervorgehoben, die Interessenten helfen, sich bessere Zukunftsperspektiven mit einem Produkt oder einer Dienstleistung vorzustellen. Das Kapitel veranschaulicht dies mit einem Beispiel aus „Der Musikmann“, wo ein Verkäufer namens Harold Hill die Anwesenheit eines Billardtisches nutzt, um die Stadtbewohner dazu zu bringen, Blasinstrumente zu kaufen, indem er es als moralische Verpflichtung darstellt. Dies verkörpert, wie die Rahmung von Themen Verkaufsinteressenten beeinflussen kann.

Die Vorlage „Problemdiskussion“ wird als Mittel vorgestellt, um während der Verkaufsberatung die Themen zu rahmen. Dabei wird über die Kosten des Nicht-Handelns gesprochen und erklärt, wie das Produkt des Verkäufers anderen geholfen hat. Auf diese Weise wird Vertrauen aufgebaut und Offenheit während der Beratung gefördert.

Das Kapitel schließt mit einer anschaulichen Verkaufsgeschichte über den hastigen Kauf teurer Hosen für eine Dinnerreservierung, was verdeutlicht, wie entscheidend das Framing der Themen und das Fokussieren auf die

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

dringenden Bedürfnisse des Kunden sein kann, um einen Verkauf abzuschließen. Zufällige Verkäufer verpassen Gelegenheiten, weil sie den Fokus ihrer Meetings nicht kontrollieren oder die tatsächlichen Probleme, mit denen die Interessenten konfrontiert sind, ansprechen. Im Gegensatz dazu lenken gezielte und gut vorbereitete Verkäufer das Gespräch auf Lösungen und werden letztlich effektiver in ihren Rollen.

Installieren Sie die Bookey App, um den Volltext und Audio freizuschalten

Kostenlose Testversion mit Bookey

Ad

App Store
Editors' Choice

22k 5-Sterne-Bewertungen

Positives Feedback

Anselm Krause

der Buchzusammenfassung
ändnis, sondern machen den
sam und fesselnd. Bookey
lich neu erfunden.

Fantastisch! Bärbel Müller

Ich bin erstaunt über die Vielfalt an Büchern und Sprachen, die Bookey unterstützt. Es ist nicht nur eine App, es ist ein Tor zum globalen Wissen. Pluspunkte für das Sammeln von Punkten für wohltätige Zwecke!

Fi

Di
Bu
Ve
Le

n Schröder

ufstelle
m. Die
prägnant,
rschön

Liebe es! Dietmar Beckenbauer

Bookey zu nutzen hat mir geholfen, eine Lesegewohnheit zu entwickeln, ohne meinen Zeitplan zu überlasten. Das Design der App und ihre Funktionen sind benutzerfreundlich und machen intellektuelles Wachstum für jeden zugänglich.

Zeitsparer!

Bookey bietet mir
durchzugehen. Es
ob ich die ganze B
Es ist einfach zu b

Tolle App! Elke Lang

Ich liebe Hörbücher, habe aber nicht immer Zeit, das ganze Buch zu hören! Bookey ermöglicht es mir, eine Zusammenfassung der Highlights des Buches zu bekommen, für das ich mich interessiere!!!

Schöne App

Diese App ist ein Lebensretter für Buchlie
vollen Terminkalendern. Die Zusammenfa
genau auf den Punkt, und die Mind-Maps
das Gelernte zu verstärken. Sehr zu empf

Kostenlose Testversion mit Bookey

Kapitel 9 Zusammenfassung: Qualifizieren Sie sich? Schritte 12 (Fortsetzung) und 13

Kapitel 9 von "Der unabsichtliche Verkäufer" konzentriert sich auf die wesentlichen Schritte zur Qualifizierung von Interessenten und darauf, wie man effektiv mit potenziellen Käufern interagiert. Die Erfahrungen des Autors mit einem Verkäufer von Burberry-Hosen dienen als Anekdote, um die Bedeutung zu verdeutlichen, dass sich der Käufer bei seiner Kaufentscheidung sicher und zuversichtlich fühlt.

Das Kapitel betont die Notwendigkeit für Verkäufer, überzeugende Gründe zu präsentieren, warum Käufer handeln sollten, und Geschäftsabschlüsse so zu gestalten, dass der Käufer zufrieden ist. Das Konzept der "Bitte des Interessenten" wird durch ein Memo von Ellen Armstrong eingeführt, einer unzufriedenen Käuferin, die sieben zentrale Bedingungen beschreibt, die Verkaufsvertreter erfüllen müssen, um ein Treffen mit ihr zu sichern. Diese Bedingungen heben die Notwendigkeit hervor, die Bedürfnisse des Kunden zu verstehen, Druck zu vermeiden, Professionalität zu wahren, relevante Ideen anstelle von generischen Programmen anzubieten, als Ressource zur Verfügung zu stehen und einen sinnvollen Austausch zu gewährleisten.

Das Kapitel geht weiter auf die Feinheiten des beratenden Verkaufsansatzes ein. Der Text betont den Wert, aufschlussreiche Fragen zu stellen, um wichtige Informationen zu sammeln, den Verkaufsprozess voranzutreiben

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

und Vertrauen beim Käufer aufzubauen. Es wird auf Neil Rackhams "SPIN Selling" verwiesen, das erklärt, wie sich hochleistungsfähige Verkaufsprofis dadurch abheben, dass sie besser, gezielter Fragen stellen.

Durch die Integration des Konzepts der Kraftfeldanalyse bietet das Kapitel eine Erzählung über einen Verkäufer von MCI, der diese Methode anwendet, um die Dynamik des Unternehmens des Autors besser zu verstehen. Diese Analyse ist eine visuelle Metapher zur Identifizierung von Faktoren, die vergangene Erfolge beeinflusst und gegenwärtige Herausforderungen mit sich gebracht haben, und zeigt zudem Bedürfnisse und Wachstumsbereiche auf.

Darüber hinaus wird die strategische Verwendung von eingebetteten Fragen vorgestellt, um notwendige Informationen zu gewinnen, ohne zu interrogativ zu erscheinen. Im Gegensatz zu direkten Fragen integrieren diese Fragen interessante Einsichten in Annahmen und fördern den Dialog.

Die Erzählung verweist auch auf den Film "Being There," der die ungewollte Wirkung von Einfachheit und Stille im Zusammenspiel mit effektivem Zuhören illustriert. Diese Analogie dient als Metapher für Verkäufer, Stille zuzulassen und sich ehrlich mit den Kunden auseinanderzusetzen, sodass Interessenten mehr als nur oberflächliche Fakten preisgeben und damit ein tieferes Verständnis ermöglicht wird.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Abschließend plädiert das Kapitel dafür, die Vorschlagstermine unmittelbar nach dem Bedarfsanalysegespräch festzulegen und betont die Falle der Prokrastination bei der Sicherung des Engagements eines Interessenten. Diese Diskussion leitet über zu einer neuen Verkaufsmaxime: "Nie aufhören, zu qualifizieren," die für eine kontinuierliche Beteiligung und Beurteilung plädiert, um sicherzustellen, dass potenzielle Kunden nicht nur interessiert, sondern tatsächlich engagiert sind.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 10 Zusammenfassung: Die Arbeit vor dem Bezahlen leisten und andere Geheimnisse des Erfolgs – Schritte 14 und 15

Kapitel 10 von "Der zufällige Verkäufer" beschäftigt sich mit der Verfeinerung der Kunst des Schreibens von Angeboten, indem ein strukturiertes Vorgehen eingeführt wird, das Qualität und Relevanz für die Interessenten betont. In diesem Kapitel wird eine Vorlage für das Schreiben von Angeboten vorgestellt, die darauf abzielt, die Wirkung von Verkaufsvorschlägen zu verbessern, indem Seiten der Stufen 2, 3 und 4 integriert werden, die sich auf die Probleme der Interessenten und die angebotenen Lösungen konzentrieren. Diese Methodik entstand aus einem Schulungsprogramm, das für einen großen kanadischen Rundfunkveranstalter entwickelt wurde, um die Leistungsstandards der nationalen Vertriebsteams zu standardisieren.

Der Hintergrund der Vorlage für das Schreiben von Angeboten hebt die Notwendigkeit hervor, von quantitativen zu qualitätsorientierten Standards für die Bewertung von Verkäufern überzugehen. Traditionelle Methoden konzentrierten sich auf die Anzahl der eingereichten Vorschläge, nicht jedoch auf deren Inhalt. Doch die während der Schulung eingeführte Grafik sprach sich für einen Qualitätsansatz aus. Dieser Ansatz wurde während eines Managementseminars in Winnipeg getestet, wo die Verkaufsleiter aufgefordert wurden, die Qualität bestehender Vorschläge anhand der neuen

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Qualitätskriterien zu bewerten. Die Übung ergab, dass die meisten Vorschläge von geringer Qualität waren und mehr auf die Angebote des Unternehmens als auf die Bedürfnisse des Kunden fokussiert waren, was zur Erkenntnis führte, dass qualitativ hochwertigere Vorschläge bessere Verkaufsergebnisse erzielen.

Um den Übergang zu qualitativ hochwertigen Vorschlägen zu unterstützen, bietet das Kapitel eine detaillierte Aufschlüsselung der Elemente der Vorlage für das Schreiben von Angeboten. Die Seiten der Stufe 1 enthalten grundlegende Produktinformationen und Spezifikationen, die als weniger wirkungsvoll angesehen werden; während die Seiten der Stufe 2 und höher um Problemlösungen und die Darstellung des Wertes aufgebaut sind. Diese letzteren Seiten können Testimonials, Brancheninsights und Forschungen zu den Herausforderungen des Kunden umfassen.

Das Kapitel betont die Wichtigkeit, vorbereitende Arbeiten ohne sofortige Entlohnung zu leisten und betrachtet dies als Investition in zukünftigen Erfolg. Verkäufer führen oft mehrere Aufgaben kostenlos aus, wie Bedarfsanalysen und die Entwicklung von Angeboten, und müssen dies mit der Überzeugung tun, dass Verkäufe nicht garantiert sind. Dieses „Vorabarbeiten ohne Bezahlung“ wird als wesentlicher Bestandteil für den Erfolg im Verkauf beschrieben.

Darüber hinaus zieht das Kapitel Lehren aus Werbesendungen, die als

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Vorlage für die Erstellung überzeugender Präsentationen dienen. Werbesendungen folgen einer dreistufigen Formel: die Darstellung des Problems, die Erklärung der Lösung und die Demonstration, wie das Produkt das Problem löst. Sie sind sorgfältig ausgearbeitet, da sie eine erhebliche finanzielle Investition erfordern; daher umfassen sie jedes notwendige Element, um das Publikum zu überzeugen. Verkäufer können dieselben Prinzipien anwenden, indem sie ihre Vorschläge mit dem Problem des Interessenten beginnen, maßgeschneiderte Lösungen anbieten und um Handlung bitten, was mit der zentralen Botschaft übereinstimmt, Vorschläge auf die Interessen der Interessenten auszurichten.

Letztlich ermutigt das Kapitel Verkäufer, Angebote als Werkzeug zu nutzen, um das Gespräch mit Interessenten zu steuern, indem sie eine logische Struktur und überzeugendes Geschichtenerzählen integrieren, um einen überzeugenden Pitch zu erreichen. Fesselnde Geschichten und ein kontrollierter Informationsfluss gewährleisten die Wirksamkeit des Vorschlags, der mit einem starken Aufruf zur Handlung endet, der um den Auftrag bittet – eine Strategie zur Steigerung der Abschlussquote und zur umfassenden Verbesserung der Verkaufsleistung.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 11 Zusammenfassung: „Schluss machen“ ist ein lustiger Ausdruck dafür: Schritt 16

In Kapitel 11 mit dem Titel „Schließen ist ein lustiges Wort dafür“ untersucht der Autor die Missverständnisse rund um den Verkaufsprozess, insbesondere das Konzept des „Schließens“. Das Kapitel legt nahe, dass das oft als „Schließproblem“ wahrgenommene Hindernis in der Regel darauf zurückzuführen ist, dass der gesamte Verkaufsprozess nicht richtig durchgeführt wird. Diese Fehlinterpretation ist unter Vertriebsleitern weit verbreitet, die dem Schließen eine übermäßige Bedeutung beimessen, anstatt den vollständigen Weg zu betrachten, der einen Interessenten zu einem natürlichen Kaufabschluss führt.

Der Autor führt den Gedanken ein, dass moderner Vertrieb Teamarbeit erfordert, an der mehrere Abteilungen wie Marketing, Technik, Finanzen und das Top-Management beteiligt sind. Diese interdisziplinäre Zusammenarbeit verwandelt den Verkäufer in einen „Dirigenten“ statt in einen einsamen Wolf. Trotz dessen bleibt der Glaube, dass die Einstellung von „Closern“ die Allheilmittel-Lösung ist. Der Begriff „Killer“, der häufig in Stellenanzeigen für Verkäufer verwendet wird, verdeutlicht die veraltete Vorstellung von aggressiven Verkaufstechniken, die die Bedeutung von Beziehungsaufbau und echtem Kundenzufriedenheit ignoriert.

Eine persönliche Anekdote über die Verkaufsschulung des Autors

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

veranschaulicht die Fallstricke manipulativer Schlusstechniken. Zu Beginn seiner Karriere misslang der Versuch des Autors, einem potenziellen Kunden ein Seminar anzubieten, als der Kunde eine altmodische Schlusstechnik erkannte. Dieses Erlebnis lehrte den Autor eine wichtige Lektion: Effektiver Verkauf kommt durch authentisches Engagement, nicht durch Trickserei.

Das Kapitel kritisiert auch den Verkaufsansatz, der im Film „Glengarry Glen Ross“ dargestellt wird, wo motivierte Vertriebsmitarbeiter durch Angst und eine Überbetonung des Schließens in ein toxisches Vertriebsumfeld geführt werden. Dieser extreme Fokus auf das Schließen schafft ein Gewinn-Verlust-Szenario, in dem ein Nicht-Abschluss als Verlust gewertet wird. Das Kapitel argumentiert, dass der echte Erfolg im Vertrieb daraus besteht, den Glauben an das Produkt und den Prozess aufzubauen, nicht durch Hochdrucktaktiken oder Angst vor Misserfolg.

Darüber hinaus wird die Bedeutung von Kommunikation und Überzeugung behandelt. Erfolgreiche Verkäufer identifizieren sich mit ihren Produkten und glauben aufrichtig, dass diese für den Kunden geeignet sind. Sie konzentrieren sich auf Werte, Einstellungen und Verhaltensweisen zum Zeitpunkt des Verkaufs, um eine echte Verbindung zum Interessenten herzustellen. Anstatt sich auf erzwungene Schlusstechniken zu verlassen, kommunizieren die besten Verkäufer einfach direkt und selbstbewusst den Wert ihrer Produkte.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Um das Problem unentschlossener Kunden oder „Vielleicht-Kunden“ zu bekämpfen, betont der Autor die Notwendigkeit, nach der Präsentation des Angebots eine klare Ja- oder Nein-Antwort zu suchen. Dieser Ansatz verhindert Zeitverschwendung und ermöglicht es dem Verkäufer, entweder andere Interessenten zu verfolgen oder seinen Ansatz zu verfeinern.

Das Kapitel schließt mit Strategien zum Verhindern und Umgang mit Einwänden und schlägt vor, dass die im gesamten Verkaufsprozess geleistete Vorarbeit die Wahrscheinlichkeit von Einwänden minimieren kann. Wenn Einwände auftreten, werden mehrere Strategien empfohlen, darunter nicht sofort auf den ersten Einwand zu reagieren, sich mit dem Interessenten zu einigen, um Rapport aufzubauen, und den Einwand neugierig oder brutal ehrlich anzugehen.

Insgesamt ermutigt das Kapitel Verkäufer dazu, veraltete, aggressive Verkaufstaktiken abzulegen und stattdessen Beziehungen aufzubauen sowie authentische Verbindungen zu Interessenten zu schaffen. Der Fokus sollte darauf liegen, den Verkaufsprozess so weiterzuführen, dass das Schließen einfach ein natürlicher und sich nicht aufdrängender Ausgang ist.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Kapitel 12: Service ist nicht etwas, das man tut, wenn man zu müde ist, um zu verkaufen.

Kapitel 12: Kein Dessert, bevor du deine Erbsen gegessen hast

In diesem Kapitel wird die Wichtigkeit von Standards hervorgehoben und eine Analogie zwischen effektiver Elternschaft und Selbstdisziplin im Vertrieb gezogen. So wie Eltern Grenzen setzen, um Disziplin bei ihren Kindern zu fördern – zum Beispiel indem sie verlangen, dass die Kinder ihre Erbsen essen, bevor sie zum Dessert kommen – müssen auch Vertriebsprofis Standards festlegen und ihre Leistung verwalten, um Erfolg zu haben.

Im Vertrieb kann die Freiheit, die eigene Zeit zu managen, sowohl ermächtigend als auch nachteilig sein. Ohne Disziplin könnten Vertriebler Gelegenheiten verstreichen lassen, da ihnen die strukturierte Anleitung fehlt, die ein Vorgesetzter oder eine Elternfigur bieten könnte. Diese Freiheit verlangt von den Einzelnen Selbstdisziplin und Selbstmanagement.

Das Kapitel verwendet eine Übung, um zu veranschaulichen, wie das Setzen höherer Leistungsstandards dazu führen kann, ehrgeizige Ziele zu erreichen. Indem sie sich einen signifikanten Anstieg des Verkaufsvolumens vorstellen und die notwendigen Schritte festlegen, um dieses Ziel zu erreichen, lernen Vertriebsmitarbeiter, vage Absichten in handlungsfähige und messbare

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Standards umzuwandeln. Diese Standards ähneln den Regeln, die Eltern durchsetzen, und helfen letztendlich den Einzelnen, effizient und effektiv zu arbeiten. Die zentrale Botschaft ist, dass das Setzen hoher Standards nicht nur eine Frage des Ehrgeizes ist – es ist entscheidend, um die eigenen Ziele zu erreichen und die Vertriebs Karriere erfolgreich zu managen.

Kapitel 13: Service ist kein Konzept, das du nutzt, wenn du zu müde zum Verkaufen bist

Hier liegt der Fokus auf der Bedeutung des Kundenservice für den Aufbau fortlaufender Beziehungen und Wiederholungsgeschäfte. Das Kapitel schlägt vor, den Kundenservice als einen integralen Bestandteil des Verkaufsprozesses zu betrachten, statt als Rückfallebene, wenn die Verkaufsanstrengungen nachlassen. Das Erkennen und Wertschätzen loyaler Kunden kann sie zu Wiederholungskäufern machen, wobei ein umfangreiches Kunden-Nachverfolgungsprogramm entscheidend ist.

Die Erzählung enthält persönliche Anekdoten, wie zum Beispiel ein ermutigendes Flugerlebnis mit United Airlines und eine clever durchgeführte Umfrage nach einer Kreuzfahrt auf einem Schiff von Royal Caribbean. Diese Geschichten verdeutlichen die Macht des individualisierten Service und das Management der Kundenerwartungen. Der Schwerpunkt liegt darauf, den Kunden den Wert "hinter den Kulissen" zu zeigen, ähnlich wie ein Kreuzfahrtdirektor die Erlebnisse der Gäste verwaltet.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Um die Kundenloyalität aufrechtzuerhalten und Upselling-Möglichkeiten zu schaffen, werden Vertriebler ermutigt, eine strukturierte Kundenserviceliste anzuwenden, die handschriftliche Dankesnotizen, Nachverfolgungsanrufe und regelmäßige, bedeutungsvolle Interaktionen mit den Kunden umfasst. Insgesamt betont das Kapitel die Notwendigkeit eines durchdachten Serviceprozesses, um Leistungslücken zu schließen und bekräftigt, dass Verkaufen eine fortlaufende Beziehung und nicht eine einmalige Transaktion ist.

Installieren Sie die Bookey App, um den Volltext und Audio freizuschalten

Kostenlose Testversion mit Bookey

Ad

Lesen, Teilen, Befähigen

Beenden Sie Ihre Leseherausforderung, spenden Sie Bücher an afrikanische Kinder.

Das Konzept

BOOKS FOR AFRICA × ×

Diese Buchspendenaktion wird gemeinsam mit Books For Africa durchgeführt. Wir starten dieses Projekt, weil wir dieselbe Überzeugung wie BFA teilen: Für viele Kinder in Afrika ist das Geschenk von Büchern wirklich ein Geschenk der Hoffnung.

Die Regel

Sammeln Sie 100 Punkte → **Lösen Sie ein Buch ein** → **Spenden Sie für Afrika**

Ihr Lernen bringt nicht nur Wissen, sondern ermöglicht es Ihnen auch, Punkte für wohltätige Zwecke zu sammeln! Für je 100 gesammelte Punkte wird ein Buch nach Afrika gespendet.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Kapitel 13 Zusammenfassung: Abschluss: Auf dem Weg zum Erfolg

Im abschließenden Kapitel von „The Accidental Salesperson“ betont der Autor das Konzept „Sich den Weg zum Erfolg erarbeiten“, indem er den Einfluss von Werbung und die Wichtigkeit, in eine Karriere zu investieren, hervorhebt. Das Kapitel beginnt mit einem heiteren Dialog über die Auswahl eines Restaurants, der bei den meisten Lesern wahrscheinlich Bilder von McDonald’s hervorruft – ein Beweis für die Macht der Werbung, die das Konsumverhalten prägt. Diese Einführung verdeutlicht, wie unterbewusste Botschaften die Entscheidungsfindung beeinflussen.

Daraufhin wechselt die Erzählung zu allgemein verbreiteten Überzeugungen über Investitionen, insbesondere wie Werbung die Wahrnehmung von Immobilien- und Autokäufen als bedeutende Investitionen formt. Der Autor argumentiert jedoch, dass die kritischste Investition nicht in materielle Besitztümer, sondern in die eigene Karriere erfolgt, da diese die Hauptquelle des Einkommens ist, das alle anderen Lebensbereiche wie Wohnen, Verkehr, Rente und Bildung finanziert.

Das Kapitel verweist auf eine Figur, Mitch, aus „City Slickers“, der zu der Erkenntnis gelangt, dass Selbstverbesserung wichtig ist: Anstatt seinen Job zu kündigen, entscheidet er sich, besser zu werden, was dem Rat des Autors zu persönlichem und beruflichem Wachstum entspricht.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Anschließend bespricht das Kapitel drei ungewöhnliche Wege, schnell reich zu werden – in Reichtum zu heiraten, Scheidungsstreitigkeiten und im Lotto zu gewinnen – und setzt diese in Kontrast zu dem praktischen Ansatz, eine Karriere stetig aufzubauen. Der Autor hebt die Bedeutung hervor, sich den Weg zum Erfolg zu erarbeiten, was das Verdienen von „bedeutungsvollem Geld“, die Suche nach Erfüllung und genügend Zeit zum Etablieren und Beherrschen einer Karriere umfasst.

Das Kapitel führt ein Rahmenmodell für das Verständnis von Erfolg ein, das drei Dimensionen umreißt: finanzielle Einnahmen (bedeutungsvolles Geld), persönliche Erfüllung und Zeit. Jede Dimension wird durch ein Modell mit vier Quadranten veranschaulicht:

1. **Quadrant 1**: Sich leer fühlen und unterhalb des Median Einkommens verdienen – ein häufiges Stadium für Quereinsteiger und kämpfende Fachleute.
2. **Quadrant 2**: Bedeutungsvolles Geld verdienen ohne Erfüllung – ein Szenario, dem viele gegenüberstehen, die gut verdienen, aber mit der Jobzufriedenheit kämpfen.
3. **Quadrant 3**: Erfüllung finden ohne signifikantes Einkommen – wird mehr geschätzt als der vorherige Quadrant, da es bedeutet, das zu tun, was man liebt.
4. **Quadrant 4**: Sowohl Erfüllung als auch finanziellen Erfolg erreichen

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

– das ultimative Ziel, wo finanzielle Einnahmen und persönliche Zufriedenheit koexistieren.

Der Autor unterstreicht die Bedeutung von Zeit, um den Erfolg im „Quadrant 4“ zu erreichen, indem er reale Beispiele von Personen nutzt, die Jahre in ihre Fähigkeiten investiert haben, wie den Golfspieler Tiger Woods. Geduld und Beharrlichkeit werden als Schlüsselqualitäten hervorgehoben.

Persönliche Anekdoten werden geteilt, um die praktische Anwendung dieser Prinzipien zu verdeutlichen, einschließlich einer Erfolgsgeschichte über einen Seminarteilnehmer, der nach der Teilnahme an einer Schulung erfolgreich wurde. Der Autor bekräftigt das Ziel, ein Bestsellerbuch zu schreiben, das mit Verkäufern resoniert und sie inspiriert, hohe Leistungen zu erbringen.

Um den Lesern zu helfen, diese Einsichten umzusetzen, erwähnt der Autor die Schaffung einer Plattform, accidentalsalesperson.com, auf der Leser ihre Erfolgsgeschichten teilen und voneinander lernen können, um eine Gemeinschaft von Wachstum und Inspiration zu fördern.

Das Kapitel endet mit zwei grundlegenden Axiomen: „Erfolg ist kein Zufall“ und „Erfolg ist eine Wahl“, und betont, dass das Aufnehmen des Buches ein bewusster Schritt in Richtung Karrierefortschritt war. Der Autor drückt seine Dankbarkeit aus, die Leser auf ihrem Weg zum Erfolg zu leiten.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca

Critical Thinking

Schlüsselpunkt: Investiere in deine Karriere

Kritische Interpretation: Nimm die Idee an, dass deine Karriere deine wertvollste Investition ist, die alle anderen wichtigen Aspekte deines Lebens finanziert. Indem du dich auf berufliches Wachstum konzentrierst, kannst du ‚bedeutungsvolles Geld' schaffen – eine Harmonie zwischen finanziellem Erfolg und persönlicher Erfüllung. Durch fleißiges Arbeiten an deiner Meisterschaft in der Karriere kannst du zum idealen ‚Quadrant 4' übergehen, in dem du sowohl Erfüllung als auch finanziellen Erfolg erreichst. Dies stellt sicher, dass du nicht nur deine wirtschaftliche Stabilität verbesserst, sondern auch persönliche Zufriedenheit erlangst, wodurch deine Arbeit zu einer lohnenden und bereichernden Reise wird. Denk daran, dass dieser Weg bedeutet, über temporäre Reichtums-lösungen wie Lotterien oder plötzliche Geldgewinne hinaus zu gehen. Vertraue stattdessen auf dein Engagement und deine Anstrengungen, um dauerhaften Erfolg aufzubauen.

Kostenlose Testversion mit Bookey

Zum Herunterladen sca