



## Stichwortverzeichnis

### A

- Abschluss(-) 102 f., 113, 120, 141, 187, 265, 278 f., 283, 297, 315, 322, 351 f., 353, 358, 368 ff., 375 f., 382, 385, 388
  - Methoden 361 f.
- Abschwächung, nonverbale, verbale 241
- Alternativfrage 190 f., 351, 366, 372
- Antipathie 33, 37, 39, 149, 296
- Appel, Hans Peter 84
- Appell, moralischer 250
  - emotionaler 337
  - rationaler 341
- Argumentation, Grundlagen 251 ff.
  - Regeln 263 ff.
  - nutzenorientierte 273
- Argumentationshilfen 124, 254 f., 283
- Argumente 24, 50, 135, 140, 176, 182 f., 186 f., 205 f., 219, 224, 228 ff., 246, 250 ff.

### B

- Bedarf(s-) 29 f., 41, 47, 62, 106, 122 f., 169 f. 251, 263, 281, 290, 318, 331
  - analyse 103, 168, 171, 182 ff., 188 ff., 198ff., 207, 267, 312, 321 f.
  - ermitteln 168 ff., 380
  - objektiver 171, 182, 272
  - subjektiver 171, 182, 272
- Bedürfnis(-) 17, 23, 26 ff., 34 ff., 39 f., 41 ff., 47, 62, 87, 105 f., 120, 128, 139, 159 f., 168 ff., 177, 182 f., 185 ff., 192 ff., 197 f., 213, 228 ff., 234, 251, 267 f., 271 f., 277 ff., 281, 293 f., 321 ff., 331, 350, 358, 361, 377, 380 f., 385, 398
  - analyse 168 ff., 182, 187 f., 198, 250, 267, 320 ff.
  - befriedigung 87, 177, 263, 328
  - struktur 40
  - subjektives 272, 380
- Begeisterung 30, 39, 64, 83, 178 f., 181, 247 f., 363, 391
- Benutzer-Illusion des Verstands 170
- Bequemlichkeit 149, 173 ff., 182 f., 205, 231ff., 247, 273, 275 f., 287, 293, 327 f., 377
- Berne, Eric 267
- Bestätigen 36, 113, 128, 141, 143, 186, 197, 208 f., 213, 241, 296, 354, 369 f., 372, 375, 385

- Beziehungsebene 32 ff., 37 ff., 50, 218, 298, 300
- Bilanzierungs-Methode 337
- Birkenbihl, Vera F. 13, 15, 79, 186, 256, 309, 311 f., 361
- Brainstorming 119
- Butterbrot-Methode 335

### C

- Chancen-Denker 76 ff.
- Colombo-Methode 371
- Covey, Stephen R. 114, 116

### D

- Dialog 110, 179, 186
  - innerer / stiller 203, 213
  - Kontrollierter 209 ff., 213 ff., 227, 274, 285, 298, 380
- Dienst-Leistung 26, 44, 261
- Differenz-Methode 341
- Direktgespräch 125
- Divisions-Methode 336
- Drama-Dreieck 267, 363

### E

- Einstellung 44. 59 ff., 67, 80, 86, 105, 110, 149, 166, 169, 176, 178, 187 f., 264, 283, 296 f., 307, 394
  - Gewinner- 111 ff., 114 ff., 120, 390, 400
  - Grundhaltung 119
  - innere 38, 63 ff., 74, 81, 84, 87, 97, 107, 286, 353, 393 ff., 401
  - positive innere 30, 41, 47, 71, 91, 96, 102 f., 133, 392
- Einwände 41, 84, 107, 123, 141 f., 186, 192, 213, 251, 266, 281 ff., 290 ff., 303, 319, 321, 333, 352 f., 369, 378, 380 ff., 398
  - beantworten 288 ff., 305 f., 313 ff., 316 ff.
  - von Vorwänden unterscheiden 308 ff.
- Eisberg-Modell 35, 38, 41, 170, 174, 218, 298, 301, 394
- Entscheidung(s-) 33, 110, 117, 123, 178 ff., 183, 185, 189 ff., 229, 247, 250, 261 f., 266, 280, 289, 301, 346, 352 ff., 363 ff., 368 ff., 381 f., 388, 398
  - abgrund 364
  - bereitschaft 351, 353
  - herbeiführen 265, 351 ff., 359, 382
  - hindernis 286, 361 ff., 372



- motive 105, 168 ff., 172 ff., 176 ff., 182, 186, 188, 205, 230, 271, 275 ff., 283, 293, 380, 385

- zwang 360 f.

Erfolgreiche - Erfolglöse 71 f.

Erfolgs-Strategie 84, 400

Ergebnis-Selbstkontrolle 141, 376, 380

Erwartung(s-) 90 f., 149, 151, 183, 197, 212, 245, 350, 377, 380, 385

- haltung 44, 84, 86 ff., 91, 108, 225

## F

Fachausdrücke 212, 253

Fazit ziehen 141, 143, 265 f., 281, 315, 358, 361

Festinger, Leonard 13 f., 70

Finalbild 87 f., 91, 96, 107, 179, 270

Frage(-), 184 ff.

- Angenommen- 312

- arten/-technik 187 ff.

- begründete 191

- geschlossene 187 f., 346

- nach Zustimmung 266

- offene 143, 153, 176, 188 f., 205, 220, 227, 269 f., 281, 335, 353, 358

- Pyramide 242 f.

- suggestive 190, 196, 358

## G

Gegenfrage 192 ff., 197, 205, 300, 319, 331 ff., 350, 356, ff.

Gegenleistung 320, 331, 341, 344, 350

Gespräch(s-)

- abschluss 351 ff., 368

- atmosphäre 24, 59, 62, 119, 131, 140, 150, 152, 166, 187, 220 f., 226, 353, 380

- eröffnen 123, 148 ff., 158 ff., 164, 166, 312, 321, 380

- kontakt 151

- nachbereiten 271, 374 ff., 382 f., 385

- vorbereiten 100 ff., 104 ff., 121, 271, 379 f.

Getränkeautomat-Methode 215

Gewinnstreben 172, 182 f., 205, 275 f., 287, 377

Glaubwürdigkeit 30, 47, 177, 199, 219, 241, 244 ff., 250, 264, 280 f., 289, 314, 335, 348, 393, 400 f.

Grundhaltung 114 ff., 221, 392, 401

## H

Handeln auffordern, zum 265, 281, 358

Harris, Thomas 268

Hinhören 47, 54, 91, 126, 129 f., 186, 206 ff., 220 ff., 226 f., 271, 286, 303, 358

## I

Imitationslernen 243

Informations-Verluste 216 f.

Inhaltsebene 33, 38 f.

Inkompetenz 396

Integrität 30, 246, 393 f., 401

IST-SOLL-Folge 263

## J

Jäckel, Karl-Heinz 80

Jagdinstinkt 229, 280

## K

Kästner, Erich 81

Kauf-

- abschluss 358

- motive 106, 171 ff., 233, 275, 277, 281, 377, 381

- signale 353 f., 358, 372, 382

- widerstand 266, 290, 293 ff., 312, 332

Kognitive Dissonanz 14, 70, 91, 149

Kompetenz 29 f., 60, 105, 132, 152, 250, 268, 325, 346, 385, 387, 391 f., 395 ff.

Konditionierung 240

Konflikt, zwischenmenschlicher 38, 40, 49

Kontakt herstellen 150, 240

Kontrollfrage 196, 212, 309 ff., 345

Körpersprache 50, 134, 138, 142, 175, 211, 212, 218 f., 240, 285, 3011 f., 393, 396

Kunden(-)

- aussage 271 ff., 356 ff., 381

- Bedürfnisse 27, 29, 322, 350

- beratung 44, 47, 123, 150, 156, 395

- gespräch, 103, 185 ff., 293

- Information der 44

- Nutzen 25, 41, 128, 231 ff., 315, 322, 336, 338 f., 346, 381

- Orientierung 244, 300, 414

- zufriedene 26, 43, 62, 84, 131, 261, 298, 300, 314, 388, 400

Kutschera, Gundl 70

## L

Lächeln 30, 81, 86, 92 f., 97, 133, 136, 142, 151, 166, 220, 225 f., 307, 369 f.

LAGA 342 ff., 345 ff.

Lebenskünstler 71 f., 74

„Leberkäse“-Methode 288 f., 296, 312, 332

Leistung(s-) 25 ff., 29 f., 34, 37, 39, 62, 64, 81, 151. 166, 177 f., 235, 246, 257, 271,



300, 323, 328 ff., 332 f., 336, 349,  
369 f., 388 f.  
- merkmal 191, 231 ff., 252, 272 ff., 336,  
340, 353, 358, 381  
Long, Ross R. 112 f.  
Lösungsideen 120, 171, 266

### M

Mangelbewusstsein 182, 205, 244, 381  
Meinungsbeeinflussung 240 ff.  
Mitarbeiter, Qualifikation der 44 f., 105  
Motiv/e 32 ff., 43, 81, 105, 118, 120, 171  
ff., 182 f., 186, 188 f., 205, 231 ff., 251,  
263, 271 f., 275, 283, 293, 323, 345 f.  
Motivieren 140, 177 f., 396  
Multiplikations-Methode 337

### N

Nachteil-Argumentation 338 f.  
Nörgler 67, 71 f., 302  
Nutzen(-) 33, 46, 107, 112, 116, 120, 123,  
140, 143, 150, 157 f., 160, 166, 169, 171,  
177, 230 ff., 243, 247 ff., 254, 263 ff.,  
280, 287, 294, 323 f., 327 ff., 335 ff.,  
344 f., 350, 358, 369  
- argumente/argumentation 158, 182, 186,  
205, 231 ff., 271 ff., 281, 322, 345, 358  
- aufzeigen 122, 228 ff., 252, 294, 321, 398

### P

Partnerorientierung 44, 394  
Phasen des Verkaufsgesprächs 383  
Plus-Minus-Tabelle 315  
Preis-  
- argumentation 322, 335 ff.  
- gespräch 325, 328  
- Psychologie 323 ff.  
- Schock 328  
- verhandlung 321 f., 335, 342, 350, 398  
- Wert-Waage 327  
Prestige 172, 174, 176, 182 f., 205, 231 ff.,  
273, 275 f., 287, 327 f., 377  
Problem-Denker 78 f., 87, 270  
Protokoll 360, 379  
Positionen 118 f.  
Pygmalion-Effekt 89 f.

### Q

Qualität 203, 327 ff., 333, 335, 344, 350  
Quittieren 193 ff., 205

### R

Rabatt 29, 64, 314, 326, 343, 344, 350

Rapport(-) 47 ff., 57 ff., 112, 138, 142,  
166 f., 212, 223 f., 240 f., 253, 269, 278,  
296, 322, 378  
- bruch 49, 59, 240  
Rationalisieren 175 f.  
Reck, Brian G. 1112 f.  
Referenzen 30, 104, 106 f., 140, 172,  
279 f., 293, 307, 313, 326, 341  
Reizworte 154, 166, 289, 319  
Reklamationen 290, 297 ff., 302 ff., 319,  
326  
Relativierungs-Methode 336  
Ressentiment 290, 295 f., 321  
Rollen(-) 42  
- konflikt 245, 385, 417  
Roloffs, Bernd 92, 317  
Rückle, Horst 110

### S

Sachebene 37, 47 f., 173, 218, 272 f., 298,  
300  
Sackgassen-Eröffnungen 155, 166, 380  
Sandwich-Methode 264, 294, 336  
Schlussfolgerung 227, 235, 265 f.  
Schnappauf, Iris 169  
Schnappauf, Rudolf A. 14 f., 116, 120  
Schrotschuss-Methode 251  
Schutz-Behauptung 295, 309, 319,  
Self-fulfilling Prophecy 89 f.,  
Sicherheit 44, 135, 142, 149, 157 f., 172,  
174, 182 f., 191, 193, 205, 231 ff., 246,  
251, 273 ff., 287, 283, 326 ff., 361, 377  
Sichtweise 117, 226, 288, 299, 319  
Standpunkt 69 f., 114, 119, 220  
Stimme 49, 51, 57, 59, 85, 96, 126, 128 f.,  
132 ff., 138, 142, 151, 166, 179, 181,  
206, 213, 218 f., 241, 254, 260, 285, 331  
Strategie 44, 47, 58, 84, 104, 106 f., 109,  
111 ff., 120, 122, 169, 192, 198 f., 220,  
286, 325, 375, 379 f., 392, 400  
Straube, Rudolf 83  
Streitgespräch 187, 285, 297, 301, 345 f.  
Stress 74, 79, 96, 104, 181, 256, 287, 296  
Suggestive Sprache 260  
Sympathie 30, 33, 37, 129, 139, 149 f., 165,  
229, 278  
Synchrone Bewegungen 50, 62

### T

Telefon(-) 106, 121 ff., 388  
- gespräch 123, 125 f., 129, 140 f., 370, 372  
Terminvereinbarung  
- telefonische 121 ff., 142



## U

Überleitungsformulierungen 235 ff.  
 Überverkauf 187, 352, 369, 372, 382  
 Überzeugen, Psychologie des 278 f.  
 Umwegfrage 195  
 Unsicherheit 105, 114, 149, 285 f., 293,  
 352, 363, 371  
 Unternehmensziel 25 f., 43, 62, 298, 300  
 Unterstützung 107, 363, 379, 401  
 Ury, William L. 390

## V

Verabschieden 370 f., 375 f.  
 Verbraucherverhalten 46  
 Vergleiche 128, 140, 212, 223, 227, 255,  
 260 f., 281, 333, 381  
 Verhalten 32 f. 35 ff., 40, 44, 46 f., 49 ff.,  
 58 f., 61 f., 79, 84, 86, 88, 96, 110, 149,  
 166, 169 f., 172 ff., 181, 183, 218 f, 221,  
 241 ff., 268 f., 278 ff., 298 f., 302, 348,  
 353, 363, 377 f. 385 f., 393, 395 ff., 401  
 Verhandlungs-  
 - positionen 127  
 - Psychologie 29, 90 f., 265, 278, 323, 395  
 Verkauf(s-)  
 - abschluss 372  
 - erfolg 82, 102, 230, 383, 390, 393 f.  
 -- sichern 386 ff., 400  
 - gespräch 61, 102, 108, 110 ff., 120, 122 f.,  
 136, 149 f., 158 ff., 166, 173, 175, 197,  
 233, 235, 242, 260, 278, 284 f., 287, 321  
 f., 352, 360, 380, 383, 385, 391, 395 ff.  
 - methodik 101 f., 391, 395 f.  
 Verständnis(-) 35, 40 f., 70, 110, 120, 128,  
 138, 258, 261, 288, 296, 298 f., 301 f.,  
 304, 319, 371  
 - Schablone 224  
 Verstärkung 182, 240 ff., 270, 285, 331  
 Vertrauen 30, 40 f., 47, 50, 59, 91 f., 94 f.,  
 113, 138, 183, 185 f., 205, 264, 287,  
 300, 309, 315, 348, 370 f., 389, 391, 394  
 Verzögerungs-Methode 335  
 Vorbereitung 30, 102 ff., 108, 123, 158,  
 160, 197, 199 f., 261, 271, 286, 376,  
 379, 3783 391  
 Vorteile 171, 246, 250 ff., 165 f., 283,  
 322 f., 335 ff., 345, 359, 381  
 - der beidseitigen Argumentation 164  
 - der Gesprächsvorbereitung 104

- der niederlagenlosen Gesprächs-Methode  
 311  
 - des Telefons 124  
 - erleben lassen 329 f.  
 - Firmen/Dienstleistungs-/Produkt- 230 ff.  
 - für beide/alle Partner 114, 118 f.  
 - für den Kunden 251 ff., 271, 281, 293 f.  
 - vom Zielzustand 180 f.  
 - von Fragen 186 ff., 203  
 - von zufriedenen Kunden 384  
 Vorurteil 91, 105, 283, 290, 295 f., 381,  
 384  
 Vorwand, Vorwände 126, 154, 172, 255,  
 284, 295, 308 ff., 319, 333, 378, 382

## W

Wertschätzung 34, 132, 152, 166, 172, 182  
 Widerstand 24, 38, 141, 172, 187, 189 f.,  
 192, 195, 251, 283 f., 290 ff., 312, 319,  
 331 f., 378, 381 f.  
 Win<sup>3</sup>-Erfolgs-Konzept/-Strategie ... 44, 48,  
 60, 107, 116 f., 120, 386, 390, 400  
 Win-Win-Modell 112 ff.  
 Wörter (sinnesspezifische) 52 ff.  
 - auditive 55  
 - gustatorische 56  
 - kinästhetische 55 f.  
 - olfaktorische 56  
 - sinnesunspezifische 56  
 - visuelle 54

## Z

Ziel-  
 - gruppen 25, 62, 200 f., 280  
 - zustand 88, 96, 103, 107 f., 140, 158, 171,  
 180, 183, 205, 258 f., 263, 270, 281,  
 321, 323, 330, 379, 381, 391, 400  
 Zigar, Zig 169  
 Zugeständnis 141, 278, 328, 335, 340 f.,  
 348  
 Zuhören 208 f., 215, 247  
 Zusage-Methode 340  
 Zusammenfassen 265 f., 339, 343, 358, 361  
 - mehrerer Einwände 314  
 Zusatznutzen 44, 329, 336, 350  
 Zustimmung/Zustimmung 190, 196, 215,  
 240 f., 247, 251, 265 f., 278, 281, 312,  
 314 f., 332, 345, 352 f., 358 ff., 368,  
 377, 381, 385