

Inhalt

Vorwort	5
1. Schlagfertigkeit	11
Ein Schlag – und fertig?	11
Überraschende Einwände	12
Das Schema der Schlagfertigkeit	13
Sprachlosigkeit und ihre Formen	15
Das Gehirn ist schuld	17
Gerüstet für alle Lebenslagen	20
Zusammenfassung	21
2. Die neue Gesprächsführung	23
Der Wandel in den Verkaufsgesprächen	24
Die neuen Verkaufsgesprächsphasen	27
Der Beziehungsaufbau	28
Die Zielformulierung	28
Die Vorstellungswelt der Kunden	32
Tipps zum praktischen Einsatz	35
Zusammenfassung	36
3. Kernkompetenz	39
Jeder agiert anders	40
Es gibt nur Stärken	41
Kernkompetenz und Schlagfertigkeit	43
Der alterozentrierte Mensch	45
Der egozentrierte Mensch	46
Der emotionale Mensch	48
Der rationale Mensch	49
Welcher Typ sind Sie?	50
Sprengen Sie eigene Grenzen	50
Lernen Sie von anderen	51
Zusammenfassung	52

4. Techniken der Schlagfertigkeit	54
Mentale Voraussetzungen	55
Spiegelbilder	55
Die Annahme	56
Annahme und Weltbilder	57
Die positive Einstellung	60
Die richtige Position	65
Schneller denken lernen	68
Die Alternativ-Technik	68
Kognitive Übungen	70
Wortergänzungen	71
Vorausschauendes Lesen	71
Die Kreativtechnik	72
Gekannt antworten	73
Das MHZ-Schema	73
MHZ-Analyse bekannter Kundenwiderstände	77
Die Transaktionsanalyse	81
Schlagfertigkeitstechniken	88
Die Technik der Wiederholung	88
Die Unterstellung	96
Die Übertreibung	97
Die negative Unterstellung	98
Der Themenwechsel	99
Techniken der spontanen Schlagfertigkeit	100
Standardantworten	100
Abfangformulierungen	102
Alternativantworten	103
Die Zustimmung	105
Die Besser-als-Technik	106
Die Kompetenz-Technik	106
Die Fragetechnik	108
Schlagfertigkeit und Körpersprache	123
Psycho-Motorik	124
Rahmenverhalten	127
Preisgespräche	132

5. Schlagfertigkeit und Rhetorik	139
Grundsätze der Verkaufsrhetorik	139
Sprechtempo und Lautstärke	141
Stimmbetonung, Sprechrhythmus und Melodie	141
Pausentechnik	142
Rhetorik und Gesprächsphasen	143
Die Macht der Worte	144
Der Einsatz aller Sinne	145
Rhetorische Vermeidungstechniken	146
6. Schlagfertigkeit, Fitness und Ernährung	151
Blut als Lebenssaft	151
Der Energiekreislauf	152
Sprit für Körper und Geist	156
Die Reihenfolge entscheidet	157
Tagesplan der Nahrung	161
Einfach und wirksam	164
Die Frische ist wichtig	165
Zusammenfassung	167
Literaturhinweise	169
Die Autoren	171