

Inhaltsverzeichnis

	Kompetenz für Technische Kaufleute 2019	5
	Vorwort zur 2. Auflage	6
	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	7
Teil A	Kundengewinnung und Kundenpflege	11
	1 Kundenanalyse	12
	1.1 Einleitung	12
	1.2 Privat- und Geschäftskunden	13
	1.3 Standardisierte Zielgruppen	15
	1.4 Kundentypologien	15
	1.5 Kundenbedarfsanalyse	20
	1.6 Kundenertragsanalyse	22
	1.7 Kundenverhalten	24
	Zusammenfassung	28
	Repetitionsfragen	29
	2 Kundenakquisition und Kundenselektion	31
	2.1 Kundenakquisition	31
	2.2 Kundenbesuche	36
	2.3 Kundenselektion	45
	Zusammenfassung	49
	Repetitionsfragen	50
	3 Kundenbeziehung, Kundenbindung und Kundenpflege	51
	3.1 Kundenbeziehungsmanagement – Relationship-Marketing	51
	3.2 Kundenbeziehungsmanagement – CRM	52
	3.3 Kundenzufriedenheit – Kundenbindung	57
	3.4 Kundenpflege – Tiefgang in die Kundenbeziehung bringen	58
	Zusammenfassung	60
	Repetitionsfragen	61
	4 Kundengespräche	62
	4.1 Aufbau von nachhaltigen Kundenbeziehungen	62
	4.2 Sechs Phasen des Verkaufsgesprächs	63
	4.3 Vorbereitungsphase	63
	4.4 Eröffnungsphase	68
	4.5 Angebots- und Argumentationsphase	68
	4.6 Abschlussphase	76
	4.7 Verabschiedung	77
	4.8 Nachbearbeitung	77
	4.9 Gesprächszyklus	78
	4.10 Unterschied zwischen Einkauf und Verkauf	78
	Zusammenfassung	79
	Repetitionsfragen	79
Teil B	Verkauf	81
	5 Verkaufstechnik	82
	5.1 Fragetechnik	82
	5.2 10 Praxistipps zum Meistern von kritischen Situationen im Verkauf	86
	5.3 Einwände	88
	5.4 Einwandmotive	88
	5.5 Reklamationsbehandlung	91
	Zusammenfassung	96
	Repetitionsfragen	97

6	Verhandlungsgespräch	99
6.1	Unterschiedliche Interessen und Ziele	99
6.2	Die eigene Haltung ist entscheidend	100
6.3	Win-win-Situationen in der Verhandlung	100
6.4	Harvard-Konzept	101
6.5	Verhandlungsleitfaden	104
	Zusammenfassung	104
	Repetitionsfragen	105
7	Offerten erstellen	107
7.1	Der Inhalt einer Offerte	108
7.2	Geltungsdauer einer Offerte	111
7.3	Beschränkungen der Verbindlichkeit	112
7.4	Die Form der Offerte	112
7.5	Angebote beurteilen	113
7.6	Über Angebote entscheiden	114
7.7	Spezielle Fälle im Bereich des Offertwesens	114
7.8	Widerruf, Gegenofferte, Nachfassen und Absage	115
	Zusammenfassung	118
	Repetitionsfragen	118
8	Auftragsabwicklung	120
8.1	Einfacher Auftrag	120
8.2	Umfangreicher Auftrag	121
8.3	Auftragsbestätigung	123
8.4	Der administrative Ablauf eines Auftrags	125
8.5	Probleme im Zusammenhang mit dem Auftrag	126
	Zusammenfassung	130
	Repetitionsfragen	131
9	Produktauslieferung	133
9.1	Aufgaben der physischen Distribution	133
9.2	Bereiche der Logistik	134
9.3	Lieferservice / Lieferrhythmus	134
9.4	Auftragsabwicklung	135
9.5	Auftragsgrösse	135
9.6	Lager / Lagerbewirtschaftung	135
9.7	Transport	137
9.8	Verpackung	139
9.9	Belieferungsmodell Just in time	141
	Zusammenfassung	142
	Repetitionsfragen	142
10	Produktionssteuerung	144
10.1	Auftragsveranlassung	144
10.2	Kapazitäts- und Auftragsüberwachung	146
10.3	Technische Systeme	149
	Zusammenfassung	150
	Repetitionsfragen	151
Teil C	Anhang	153
	Antworten zu den Repetitionsfragen	154
	Stichwortverzeichnis	165