



## Trainingsstruktur: Block 1: „Bei Gespräch Abschluss!“

### **1 Vorschau Block 1: „Bei Gespräch Abschluss!“**

1.1 Vorschau Block 1: „Bei Gespräch Abschluss!“

### **2 Bereitstellungcenter: Lehr- und Lernmaterialien**

2.1 Bereitstellungcenter: Lehr- und Lernmaterialien

### **3 Prolog**

- 3.1 Willkommen
- 3.2 Mein wichtigstes Trainingsziel
- 3.3 Die Psychologie der Kundenergründung
- 3.4 Das Gesetz der gezielten Disqualifikation: Einleitung
- 3.5 Was ist Kybernetik und wie kann sie auch deinen Verkaufserfolg beflügeln?
- 3.6 Die Lernpyramide nach Edgar Dale
- 3.7 Die Magie schlauer Gesprächsstrukturen
- 3.8 Piktogramme sagen mehr als 1.000 Worte
- 3.9 Der Feind in meinem Kopf
- 3.10 Halluzinationen im Verkauf
- 3.11 Warum Ärzte vielfach die besseren Verkäufer sind
- 3.12 Die beiden Quellen des Verkaufserfolges
- 3.13 Das Gesetz der gezielten Disqualifikation: Vertiefung
- 3.14 Heutiges Verkaufsverhalten OHNE 12-Stufen-Gesprächstechnik
- 3.15 Zukünftiges Verkaufsverhalten MIT 12-Stufen-Gesprächstechnik
- 3.16 Warum Kunden vielfach überhaupt nicht kaufen können und dürfen
- 3.17 Warum Kunden vielfach keine Weiterempfehlungen aussprechen können
- 3.18 Wann Kunden Himmel und Hölle in Bewegung setzen, um zu kaufen
- 3.19 Warum Kunden die besseren Verkäufer sind
- 3.20 Wie bis zu 80 Prozent aller Verkaufsgespräche automatisch zum Auftrag führen
- 3.21 Die wichtigsten Anwendervorteile im Überblick
- 3.22 In welchen Bereichen und Situationen kannst du Dank der 12-Stufen-Technik deine Ideen und Angebote künftig noch einfacher und erfolgreicher verkaufen?
- 3.23 Der strukturelle Tagesablauf
- 3.24 Der strukturelle Trainingsablauf
- 3.25 Die Online-Abschlussprüfung
- 3.26 Kapitelprüfung 1: Prolog

### **4 Stufe 1: Gesprächseröffnung, Aufwärmphase und Vertrauensaufbau**

- 4.1 Stufe 1: Einleitung
- 4.2 Stufe 1: Bezeichnung
- 4.3 Stufe 1: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 4.4 Stufe 1: Syntaktischer Aufbau
- 4.5 Stufe 1: Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 4.6 Kapitelprüfung 2: Prolog und Stufe 1

### **5 Stufe 2: Nutzenvermittlung und Frageerlaubnis einholen**

- 5.1 Stufe 2: Einleitung
- 5.2 Stufe 2: Bezeichnung, Funktionsprinzip und Effektivvorhersage

- 5.3 Stufe 2: Syntaktischer Aufbau
- 5.4 Stufe 2: Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 5.5 Kapitelprüfung 3: Prolog und Stufen 1 bis 2

### **6 Stufe 3: Einstieg in die Bedürfnisergründung mit erster Wertefrage (Bedarfsanalyse)**

- 6.1 Stufe 3: Einleitung
- 6.2 Stufe 3: Bezeichnung, Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 6.3 Stufe 3: Syntaktischer Aufbau
- 6.4 Stufe 3: Trainerbeispiele
- 6.5 Stufe 3: Teilnehmerbeispiele
- 6.6 Kapitelprüfung 4: Prolog und Stufen 1 bis 3

### **7 Wiederholung Tag 1**

- 7.1 Wiederholung Tag 1
- 7.2 Zwischenprüfung 1: Prolog und Stufen 1 bis 3

### **8 Stufe 4: Vertiefung der Bedürfnisergründung mittels weiterer Wertefragen (Bedarfsanalyse)**

- 8.1 Stufe 4: Einleitung
- 8.2 Stufe 4: Bezeichnung
- 8.3 Stufe 4: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 8.4 Stufe 4: Syntaktischer Aufbau
- 8.5 Stufe 4: Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 8.6 Kapitelprüfung 5: Prolog und Stufen 1 bis 4

### **9 Stufe 5: Unspezifische Informationen genauer hinterfragen**

- 9.1 Stufe 5: Einleitung
- 9.2 Stufe 5: Bezeichnung
- 9.3 Stufe 5: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 9.4 Stufe 5: Syntaktischer Aufbau
- 9.5 Stufe 5: Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 9.6 Kapitelprüfung 6: Prolog und Stufen 1 bis 5

### **10 Stufe 6: Bedarfsweckung mit offener Checkliste [Ideen, Vorschläge, Aspekte]**

- 10.1 Stufe 6: Bezeichnung
- 10.2 Stufe 6: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 10.3 Stufe 6: Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 10.4 Kapitelprüfung 7: Prolog und Stufen 1 bis 6

### **11 Wiederholung Tage 1 und 2**

- 11.1 Wiederholung Tage 1 und 2
- 11.2 Zwischenprüfung 2: Prolog und Stufen 1 bis 6

### **12 Stufe 7: Zusammenfassung und Wiederholung**

- 12.1 Stufe 7: Bezeichnung, Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 12.2 Stufe 7: Syntaktischer Aufbau
- 12.3 Stufe 7: Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 12.4 Kapitelprüfung 8: Prolog und Stufen 1 bis 7

### **13 Stufe 8: Ermittlung aller dominanten Kaufmotive**

- 13.1 Stufe 8: Bezeichnung, Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 13.2 Stufe 8: Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 13.3 Kapitelprüfung 9: Prolog und Stufen 1 bis 8

### **14 Stufe 9: Kaufbereitschaftstest und provisorischer Vorabschluss**

- 14.1 Stufe 9: Einleitung
- 14.2 Stufe 9: Bezeichnung
- 14.3 Stufe 9: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 14.4 Stufe 9: Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 14.5 Vertiefung Stufe 9: Abfallende Intonation [downward inflection] – Erläuterungen
- 14.6 Vertiefung Stufe 9: Abfallende Intonation [downward inflection] – Vertiefung und Übungen
- 14.7 Kapitelprüfung 10: Prolog und Stufen 1 bis 9

### **15 Wiederholung Tage 1, 2 und 3**

- 15.1 Feedback zu den Live-Telefonaten der Teilnehmer
- 15.2 Wiederholung Tage 1, 2 und 3
- 15.3 Zwischenprüfung 3: Prolog und Stufen 1 bis 9

### **16 Stufe 10: Befriedigung aller dominanten Kaufmotive [Präsentation]**

- 16.1 Stufe 10: Einleitung
- 16.2 Stufe 10: Funktionsprinzip, Effektivvorhersage und syntaktischer Aufbau
- 16.3 Kapitelprüfung 11: Prolog und Stufen 1 bis 10

### **17 Stufe 11: Kaufbereitschaftstest zu den präsentierten Vorschlägen und Lösungen**

- 17.1 Stufe 11: Einleitung [Teil 1]
- 17.2 Stufe 11: Einleitung [Teil 2]
- 17.3 Stufe 11: Bezeichnung
- 17.4 Stufe 11: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 17.5 Stufe 11: Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 17.6 Kapitelprüfung 12: Prolog und Stufen 1 bis 11

### **18 Stufe 12: Endgültiger Verkaufsabschluss**

- 18.1 Stufe 12: Einleitung, Erläuterungen und Bezeichnung
- 18.2 Kapitelprüfung 13: Prolog und Stufen 1 bis 12

### **19 Wiederholung Tage 1, 2, 3 und 4**

- 19.1 Zwischenprüfung 4: Prolog und Stufen 1 bis 12

### **20 Vertiefung Stufe 12: Abschlusstechnik 1 [Detailtechnik]**

- 20.1 Stufe 12: [Detailtechnik] Bezeichnung
- 20.2 Stufe 12: [Detailtechnik] Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 20.3 Stufe 12: [Detailtechnik] Syntaktischer Aufbau
- 20.4 Stufe 12: [Detailtechnik] Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 20.5 Kapitelprüfung 14: Stufe 12 und Abschlusstechnik 1

### **21 Vertiefung Stufe 12: Abschlusstechnik 2 [Alternativtechnik]**

- 21.1 Stufe 12: [Alternativtechnik] Bezeichnung
- 21.2 Stufe 12: [Alternativtechnik] Funktionsprinzip, Effektivvorhersage und syntaktischer Aufbau
- 21.3 Stufe 12: [Alternativtechnik] Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 21.4 Kapitelprüfung 15: Stufe 12 und Abschlusstechniken 1 und 2

### **22 Vertiefung Stufe 12: Abschlusstechnik 3 [Frageförworttechnik]**

- 22.1 Stufe 12: [Frageförworttechnik] Bezeichnung, Funktionsprinzip und Effektivvorhersage

- 22.2 Stufe 12: [Frageförworttechnik] Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele

- 22.3 Kapitelprüfung 16: Stufe 12 und Abschlusstechniken 1, 2 und 3

### **23 Vertiefung Stufe 12: Abschlusstechnik 4 [Progressionstechnik]**

- 23.1 Stufe 12: [Progressionstechnik] Bezeichnung, Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 23.2 Stufe 12: [Progressionstechnik] Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 23.3 Kapitelprüfung 17: Stufe 12 und Abschlusstechniken 1, 2, 3 und 4

### **24 Vertiefung Stufe 12: Abschlusstechnik 5 [Abwägetechnik]**

- 24.1 Stufe 12: [Abwägetechnik] Bezeichnung
- 24.2 Stufe 12: [Abwägetechnik] Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 24.3 Stufe 12: [Abwägetechnik] Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 24.4 Kapitelprüfung 18: Stufe 12 und Abschlusstechniken 1, 2, 3, 4 und 5

### **25 Vertiefung Stufe 12: Abschlusstechnik 6 [Skalierungstechnik]**

- 25.1 Stufe 12: [Skalierungstechnik] Bezeichnung
- 25.2 Stufe 12: [Skalierungstechnik] Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 25.3 Stufe 12: [Skalierungstechnik] Syntaktischer Aufbau, einschließlich Budgetausforschung, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 25.4 Kapitelprüfung 19: Stufe 12 und Abschlusstechniken 1, 2, 3, 4, 5 und 6

### **26 Wiederholung Tage 1, 2, 3, 4 und Abschlusstechniken**

- 26.1 Zwischenprüfung 5: Prolog und Stufen 1 bis 12, Abschlusstechniken 1 bis 6 sowie Budgetausforschung

### **27 Verabschiedung**

- 27.1 Verabschiedung

### **28 Abschlussprüfung Block 1: „Bei Gespräch Abschluss!“**

- 20.1 Abschlussprüfung Block 1: „Bei Gespräch Abschluss!“

# Trainingsstruktur: Block 2: „Nie wieder sprachlos!“, Teil 1 (Einsteiger)

## **1 Vorschau Block 2: „Nie wieder sprachlos!“**

- 1.1 Was ist als nächstes zu tun?
- 1.2 Vorschau Block 2: „Nie wieder sprachlos!“

## **2 Bereitstellungscenter: Lehr- und Lernmaterialien**

- 2.1 Bereitstellungscenter: Lehr- und Lernmaterialien
  - 2.1.1 Arbeitsmittel
  - 2.1.2 Audio-MP3-Studioproduktionen
  - 2.1.3 Audio-MP3-Live-Trainingsmitschnitte
  - 2.1.4 Audio-MP3-Live-Vortragsmitschnitte
  - 2.1.5 eBooks
  - 2.1.6 Gesprächsleitfäden
  - 2.1.7 Informationsmaterialien
  - 2.1.8 MASTERMIND-Argumentationshilfe
  - 2.1.9 Piktogramme
  - 2.1.10 Podcasts
  - 2.1.11 Sonstige Lehr- und Lernmaterialien
  - 2.1.12 Trainingshandbücher
  - 2.1.13 Zertifikate

## **3 Prolog**

- 3.1 Willkommen
- 3.2 Mein wichtigstes Trainingsziel
- 3.3 Was genau sind Einwände?
- 3.4 Wie genau entstehen Einwände?
- 3.5 Welche Hauptklassen von Einwänden gibt es?
- 3.6 Was genau IST Einwandbehandlung?
- 3.7 Was genau ist Einwandbehandlung NICHT?
- 3.8 Vorteile & Risiken auswendig erlernter Sprüche und Formulierungen
- 3.9 Warum sind Einwände mit körperlicher Misshandlung zu vergleichen?
- 3.10 Der Tanz um das „NEIN!“. Noch Ein Impuls Nötig!?
- 3.11 Die Entstehungsgeschichte der Einwandbehandlung nach Beyreuther
- 3.12 Die wichtigsten Wirkprinzipien kybernetischer Einwandbehandlung
- 3.13 Die rhetorischen Strategeme kybernetischer Einwandbehandlung
- 3.14 Warum Kunden die besseren Verkäufer sind
- 3.15 Die Vorteile von Piktogrammen beim Erlernen sprachlicher Inhalte
- 3.16 Syntaktischer Aufbau kybernetischer Einwanddialoge (schematische Darstellung)
- 3.17 Die 6 Klassen gängiger Abfangformulierungen
- 3.18 Abfangformulierungen Klasse 1: Einwände in Meinungen umwandeln
- 3.19 Abfangformulierungen Klasse 2: Einwände in Fragen umwandeln
- 3.20 Abfangformulierungen Klasse 3: Einwände verallgemeinern
- 3.21 Abfangformulierungen Klasse 4: Einwände zeitlich limitieren
- 3.22 Abfangformulierungen Klasse 5: Einwände vergeneralisieren
- 3.23 Abfangformulierungen Klasse 6: Einwände in Überraschungen umwandeln
- 3.24 Kapitelprüfung 1: Prolog

## **4 Technik 1: Wunschtechnik – Den Wunsch hinter jedem Einwand herauslesen**

- 4.1 Technik 1: Bezeichnung
- 4.2 Technik 1: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 4.3 Technik 1: Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
- 4.4 Kapitelprüfung 2: Prolog und Technik 1

## **5 Technik 2: Bedingungstechnik – Termin- und/oder Kaufbereitschaft testen**

- 5.1 Technik 2: Bezeichnung
- 5.2 Technik 2: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 5.3 Technik 2: Syntaktischer Aufbau
- 5.4 Technik 2: Trainerbeispiele
- 5.5 Technik 2: Teilnehmerbeispiele
- 5.6 Kapitelprüfung 3: Prolog und Techniken 1 bis 2

## **6 Technik 3: Einwand-Vorwandtechnik – Echte Einwände von Notlügen unterscheiden**

- 6.1 Technik 3: Bezeichnung
- 6.2 Technik 3: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 6.3 Technik 3: Syntaktischer Aufbau
- 6.4 Technik 3: Trainerbeispiele
- 6.5 Technik 3: Teilnehmerbeispiele
- 6.6 Kapitelprüfung 4: Prolog und Techniken 1 bis 3

## **7 Wiederholung Tag 1**

- 7.1 Wiederholung Tag 1
- 7.2 Zwischenprüfung 1: Prolog und Techniken 1 bis 3

## **8 Technik 4: Brückentechnik – Rückmeldungen provozieren**

- 8.1 Technik 4: Bezeichnung
- 8.2 Technik 4: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 8.3 Technik 4: Syntaktischer Aufbau
- 8.4 Technik 4: Trainerbeispiele
- 8.5 Technik 4: Teilnehmerbeispiele
- 8.6 Kapitelprüfung 5: Prolog und Techniken 1 bis 4

## **9 Technik 5: Katastrophentechnik – Infragestellung von Katastrophenerwartungen**

- 9.1 Technik 5: Bezeichnung
- 9.2 Technik 5: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 9.3 Technik 5: Syntaktischer Aufbau
- 9.4 Technik 5: Trainerbeispiele
- 9.5 Technik 5: Teilnehmerbeispiele
- 9.6 Kapitelprüfung 6: Prolog und Techniken 1 bis 5

## **10 Technik 6: Bedeutungstechnik – Ein Blick in die schöne Nutzensukunft**

- 10.1 Technik 6: Bezeichnung
- 10.2 Technik 6: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage

- 10.3 Technik 6: Syntaktischer Aufbau
- 10.4 Technik 6: Trainerbeispiele
- 10.5 Technik 6: Teilnehmerbeispiele
- 10.6 Kapitelprüfung 7: Prolog und Techniken 1 bis 6

#### **11 Wiederholung Tage 1 und 2**

- 11.1 Wiederholung Tage 1 und 2
- 11.2 Zwischenprüfung 2: Prolog und Techniken 1 bis 6

#### **12 Technik 7: Alternativtechnik – Der Kunde wählt, doch du entscheidest!**

- 12.1 Technik 7: Bezeichnung
- 12.2 Technik 7: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 12.3 Technik 7: Syntaktischer Aufbau
- 12.4 Technik 7: Trainerbeispiele
- 12.5 Technik 7: Teilnehmerbeispiele
- 12.6 Kapitelprüfung 8: Prolog und Techniken 1 bis 7

#### **13 Technik 8: Motivkontrolltechnik – Wissen, ob die Beseitigung des Hindernisses tatsächlich zum Ziel führt**

- 13.1 Technik 8: Bezeichnung
- 13.2 Technik 8: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 13.3 Technik 8: Syntaktischer Aufbau
- 13.4 Technik 8: Trainerbeispiele
- 13.5 Technik 8: Teilnehmerbeispiele
- 13.6 Kapitelprüfung 9: Prolog und Techniken 1 bis 8

#### **14 Technik 9: Entlockungstechnik – Den Kunden eigene Gründe liefern lassen, die aus seiner Sicht für einen Termin oder den Abschluss sprechen**

- 14.1 Technik 9: Bezeichnung
- 14.2 Technik 9: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 14.3 Technik 9: Syntaktischer Aufbau
- 14.4 Technik 9: Trainerbeispiele
- 14.5 Technik 9: Teilnehmerbeispiele
- 14.6 Kapitelprüfung 10: Prolog und Techniken 1 bis 9

#### **15 Wiederholung Tage 1, 2 und 3**

- 15.1 Wiederholung Tage 1, 2 und 3
- 15.2 Zwischenprüfung 3: Prolog und Techniken 1 bis 9

#### **16 Technik 10: Rückwärtstechnik – Das Gespräch noch einmal von Vorne aufrollen**

- 16.1 Technik 10: Bezeichnung
- 16.2 Technik 10: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 16.3 Technik 10: Syntaktischer Aufbau und Trainerbeispiele
- 16.4 Technik 10: Teilnehmerbeispiele
- 16.5 Kapitelprüfung 11: Prolog und Techniken 1 bis 10

#### **17 Technik 11: Negativ-Positivtechnik – Problem aufzeigen und sofort die Lösung präsentieren**

- 17.1 Technik 11: Bezeichnung
- 17.2 Technik 11: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 17.3 Technik 11: Syntaktischer Aufbau
- 17.4 Technik 11: Trainerbeispiele
- 17.5 Technik 11: Teilnehmerbeispiele
- 17.6 Kapitelprüfung 12: Prolog und Techniken 1 bis 11

#### **18 Technik 12: Verblüffungstechnik – Der Einwand wird plötzlich zum stärksten Argument**

- 18.1 Technik 12: Bezeichnung
- 18.2 Technik 12: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 18.3 Technik 12: Syntaktischer Aufbau
- 18.4 Technik 12: Trainerbeispiele

- 18.5 Technik 12: Teilnehmerbeispiele
- 18.6 Kapitelprüfung 13: Prolog und Techniken 1 bis 12

#### **19 Wiederholung Tage 1, 2, 3 und 4**

- 19.1 Zwischenprüfung 4: Prolog und Techniken 1 bis 12

#### **20 Fragen und Antworten**

- 20.1 Fragen und Antworten

#### **21 Verabschiedung**

- 21.1 Verabschiedung

#### **22 Abschlussprüfung Block 2: „Nie wieder sprachlos!“ Teil 1 (Einsteiger)**

- 22.1 Abschlussprüfung Block 2: „Nie wieder sprachlos!“ Teil 1 (Einsteiger)

# Trainingsstruktur: Block 3: „Nie wieder sprachlos!“, Teil 2 (Fortgeschrittene)

## **1 Vorschau Block 3: „Nie wieder sprachlos!“**

- 1.1 Was ist als nächstes zu tun?
- 1.2 Allgemeine Vertrags- und Studienbedingungen
- 1.3 Vorschau Block 3: „Nie wieder sprachlos!“

## **2 Bereitstellungcenter: Lehr- und Lernmaterialien**

- 2.1 Bereitstellungcenter: Lehr- und Lernmaterialien

## **3 Prolog**

- 3.1 Willkommen
- 3.2 Die rhetorischen Strategeme kybernetischer Einwandbehandlung
- 3.3 Mein wichtigstes Trainingsziel
- 3.4 Die wichtigsten Wirkprinzipien kybernetischer Einwandbehandlung
- 3.5 Syntaktischer Aufbau kybernetischer Einwanddialoge (grobtes Schema)
- 3.6 Syntaktischer Aufbau kybernetischer Einwanddialoge (detailliertes Schema)
- 3.7 Kapitelprüfung 1: Prolog

## **4 Technik 13: Überfrachtungstechnik – Gezielt übertreiben, damit das vermeintliche Problem im Vergleich hierzu an Größe verliert**

- 4.1 Technik 13: Bezeichnung
- 4.2 Technik 13: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 4.3 Technik 13: Syntaktischer Aufbau
- 4.4 Technik 13: Trainerbeispiele
- 4.5 Technik 13: Teilnehmerbeispiele
- 4.6 Kapitelprüfung 2: Prolog und Technik 13

## **5 Technik 14: Vorwegnahmetechnik – Einwänden rechtzeitig den Wind aus den Segeln nehmen**

- 5.1 Technik 14: Bezeichnung
- 5.2 Technik 14: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 5.3 Technik 14: Syntaktischer Aufbau
- 5.4 Technik 14: Trainerbeispiele
- 5.5 Technik 14: Teilnehmerbeispiele
- 5.6 Kapitelprüfung 3: Prolog und Techniken 13 bis 14

## **6 Technik 15: Werterhöhungstechnik – Höhere Werte bedienen**

- 6.1 Technik 15: Bezeichnung
- 6.2 Technik 15: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 6.3 Technik 15: Syntaktischer Aufbau
- 6.4 Technik 15: Trainerbeispiele
- 6.5 Technik 15: Teilnehmerbeispiele
- 6.6 Kapitelprüfung 4: Prolog und Techniken 13 bis 15

## **7 Wiederholung Tag 1**

- 7.1 Wiederholung Tag 1
- 7.2 Zwischenprüfung 1: Prolog und Techniken 13 bis 15

## **8 Technik 16: Revivikationstechnik – Bewährte Kundenstrategien anzapfen und in der Gegenwart nutzen**

- 8.1 Technik 16: Bezeichnung
- 8.2 Technik 16: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 8.3 Technik 16: Syntaktischer Aufbau
- 8.4 Technik 16: Trainerbeispiele
- 8.5 Technik 16: Teilnehmerbeispiele
- 8.6 Kapitelprüfung 5: Prolog und Techniken 13 bis 16

## **9 Technik 17: Ausnahmetechnik – Limitierende Generalisierungen finden und aufbrechen**

- 9.1 Technik 17: Bezeichnung
- 9.2 Technik 17: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 9.3 Technik 17: Syntaktischer Aufbau
- 9.4 Technik 17: Trainerbeispiele
- 9.5 Technik 17: Teilnehmerbeispiele
- 9.6 Kapitelprüfung 6: Prolog und Techniken 13 bis 17

## **10 Technik 18: Zoomtechnik – Unkonkretes konkretisieren**

- 10.1 Technik 18: Bezeichnung
- 10.2 Technik 18: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 10.3 Technik 18: Syntaktischer Aufbau
- 10.4 Technik 18: Trainerbeispiele
- 10.5 Technik 18: Teilnehmerbeispiele
- 10.6 Kapitelprüfung 7: Prolog und Techniken 13 bis 18

## **11 Wiederholung Tage 1 und 2**

- 11.1 Wiederholung Tage 1 und 2
- 11.2 Zwischenprüfung 2: Prolog und Techniken 13 bis 18

## **12 Technik 19: Prozessfragetechnik – Dominante Termin-/Kaufmotive des Kunden ergründen**

- 12.1 Technik 19: Bezeichnung
- 12.2 Technik 19: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 12.3 Technik 19: Syntaktischer Aufbau
- 12.4 Technik 19: Trainerbeispiele
- 12.5 Technik 19: Teilnehmerbeispiele
- 12.6 Kapitelprüfung 8: Prolog und Techniken 13 bis 19

## **13 Technik 20: Rollentauschtechnik – Kunde spielt Verkäufer**

- 13.1 Technik 20: Bezeichnung
- 13.2 Technik 20: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 13.3 Technik 20: Syntaktischer Aufbau
- 13.4 Technik 20: Trainerbeispiele
- 13.5 Technik 20: Teilnehmerbeispiele
- 13.6 Kapitelprüfung 9: Prolog und Techniken 13 bis 20

## **14 Wiederholung Tage 1, 2 und 3**

- 14.1 Wiederholung Tage 1, 2 und 3
- 14.2 Zwischenprüfung 3: Prolog und Techniken 13 bis 20

**15 Technik 21: Erklärungstechnik – Kunde liefert eigene Gründe, die den Termin, Preis oder Abschluss rechtfertigen**

- 15.1 Technik 21: Bezeichnung
- 15.2 Technik 21: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 15.3 Technik 21: Syntaktischer Aufbau
- 15.4 Technik 21: Trainerbeispiele
- 15.5 Technik 21: Teilnehmerbeispiele
- 15.6 Kapitelprüfung 10: Prolog und Techniken 13 bis 21

**16 Technik 22: Vergleichstechnik – Äpfel nicht mit Birnen vergleichen**

- 16.1 Technik 22: Bezeichnung
- 16.2 Technik 22: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 16.3 Technik 22: Syntaktischer Aufbau
- 16.4 Technik 22: Trainerbeispiele
- 16.5 Technik 22: Teilnehmerbeispiele
- 16.6 Kapitelprüfung 11: Prolog und Techniken 13 bis 22

**17 Vertiefende Wiederholung Tage 1, 2 und 3**

- 17.1 Vertiefende Wiederholung Tage 1, 2 und 3
- 17.2 Zwischenprüfung 4: Prolog und Techniken 13 bis 22

**18 Technik 23: Wegnahmetechnik – Vorteile gezielt wegnehmen, um einen Sog zu erzeugen**

- 18.1 Technik 23: Bezeichnung
- 18.2 Technik 23: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 18.3 Technik 23: Syntaktischer Aufbau
- 18.4 Technik 23: Trainerbeispiele
- 18.5 Technik 23: Teilnehmerbeispiele
- 18.6 Kapitelprüfung 23: Prolog und Techniken 13 bis 23

**19 Technik 24: Geschichtentechnik – Eine Geschichte sagt mehr als tausend Argumente**

- 19.1 Technik 24: Bezeichnung
- 19.2 Technik 24: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 19.3 Technik 24: Syntaktischer Aufbau
- 19.4 Technik 24: Trainerbeispiele
- 19.5 Technik 24: Teilnehmerbeispiele
- 19.6 Kapitelprüfung 13: Prolog und Techniken 13 bis 24

**20 Wiederholung Tage 1, 2, 3 und 4**

- 20.1 Wiederholung Tage 1, 2, 3 und 4
- 20.2 Zwischenprüfung 5: Prolog und Techniken 13 bis 24

**21 Verabschiedung**

- 21.1 Verabschiedung

**22 Abschlussprüfung Block 3: Endlich: „Nie wieder sprachlos!“ Teil 2 (Fortgeschrittene)**

- 22.1 Abschlussprüfung Block 3: Endlich: „Nie wieder sprachlos!“ Teil 2 (Fortgeschrittene)

# Trainingsstruktur: Block 4: „Bei Gespräch Termin!“

- 1 Vorschau Block 4: „Bei Gespräch Termin!“**
  - 1.1 Vorschau Block 4: „Bei Gespräch Termin!“
- 2 Bereitstellungcenter: Lehr- und Lernmaterialien**
  - 2.1 Bereitstellungcenter: Lehr- und Lernmaterialien
- 3 Prolog**
  - 3.1 Willkommen
    - 3.1.1 Was ist Kybernetik?
  - 3.2 Mein wichtigstes Trainingsziel
  - 3.3 Meine 7 Seminarziele
  - 3.4 Warum Live-Telefonate meinen Lernerfolg vervielfachen?
  - 3.5 Wie ich meine Akquiseziele sicher erreiche?
  - 3.6 Meine 12 häufigsten bzw. gefürchteten Einwände
  - 3.7 Warum in 9 von 10 Fällen Akquise-Blockaden verschwinden?
  - 3.8 Warum herkömmliche Nutzenargumentation nicht mehr zieht?
  - 3.9 Wie Sie die eigene Souveränität und Glaubwürdigkeit steigern können?
  - 3.10 Was wir über Sekretärinnen wissen müssen
  - 3.11 Kapitelprüfung 1: Prolog
- 4 Stufe 1.1: Sekretärin umgehen und mit Zielperson verbinden lassen [Direkttechnik]**
  - 4.1 Stufe 1.1: Bezeichnung
  - 4.2 Stufe 1.1: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 4.3 Stufe 1.1: Syntaktischer Aufbau
  - 4.4 Stufe 1.1: Trainerbeispiele
  - 4.5 Stufe 1.1: Teilnehmerbeispiele
  - 4.6 Kapitelprüfung 2: Prolog und Stufe 1.1
- 5 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufe 1.1**
  - 5.1 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufe 1.1
- 6 Stufe 1.2: Sekretärin umgehen und mit Zielperson verbinden lassen [Synonymtechnik]**
  - 6.1 Stufe 1.2: Bezeichnung
  - 6.2 Stufe 1.2: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 6.3 Stufe 1.2: Syntaktischer Aufbau
  - 6.4 Stufe 1.2: Trainerbeispiele
  - 6.5 Stufe 1.2: Teilnehmerbeispiele
  - 6.6 Kapitelprüfung 3: Prolog und Stufen 1.1 und 1.2
- 7 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1.1 und 1.2**
  - 7.1 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1.1 und 1.2
- 8 Stufe 1.3: Sekretärin umgehen und mit Zielperson verbinden lassen [Verblüffungstechnik]**
  - 8.1 Stufe 1.3: Bezeichnung
  - 8.2 Stufe 1.3: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 8.3 Stufe 1.3: Syntaktischer Aufbau
- 8.4 Stufe 1.3: Trainerbeispiele
- 8.5 Stufe 1.3: Teilnehmerbeispiele
- 8.6 Kapitelprüfung 4: Prolog und Stufen 1.1 bis 1.3
- 9 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1.1 bis 1.3**
  - 9.1 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1.1 bis 1.3
- 10 Stufe 1.4: Sekretärin umgehen und mit Zielperson verbinden lassen [Rollentauschtechnik]**
  - 10.1 Stufe 1.4: Bezeichnung
  - 10.2 Stufe 1.4: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 10.3 Stufe 1.4: Syntaktischer Aufbau, Trainer- und Teilnehmerbeispiele
  - 10.4 Stufe 1.4: Erfahrungsberichte zu Stufe 1
  - 10.5 Kapitelprüfung 5: Prolog und Stufen 1.1 bis 1.4
- 11 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1.1 bis 1.4**
  - 11.1 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1.1 bis 1.4
- 12 Stufe 2: Gespräch eröffnen und Vertrauen aufbauen**
  - 12.1 Stufe 2: Bezeichnung
  - 12.2 Stufe 2: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 12.3 Weltmodelle und Wertewelten von Kunden und Verkäufern
  - 12.4 Stufe 2: Syntaktischer Aufbau
  - 12.5 Stufe 2: Trainerbeispiele
  - 12.6 Stufe 2: Teilnehmerbeispiele
  - 12.7 Kapitelprüfung 6: Prolog und Stufen 1 bis 2
- 13 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1 und 2**
  - 13.1 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1 und 2
- 14 Stufe 3: Frageerlaubnis für Anrufgrund einholen**
  - 14.1 Stufe 3: Bezeichnung
  - 14.2 Stufe 3: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 14.3 Stufe 3: Syntaktischer Aufbau
  - 14.4 Stufe 3: Trainerbeispiele
  - 14.5 Stufe 3: Teilnehmerbeispiele
  - 14.6 Kapitelprüfung 7: Prolog und Stufen 1 bis 3
- 15 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1 bis 3**
  - 15.1 Live-Telefonate des Lerners innerhalb der Stufen 1 bis 3
- 16 Stufe 4: Anrufgrund nennen und Nutzen vermitteln**
  - 16.1 Stufe 4: Bezeichnung
  - 16.2 Stufe 4: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 16.3 Stufe 4: Syntaktischer Aufbau
  - 16.4 Die 5, für den Verkauf wichtigen, Grundbedürfnisse und Kaufmotivatoren
  - 16.5 Stufe 4: Trainerbeispiele
  - 16.6 Stufe 4: Teilnehmerbeispiele
  - 16.7 Kapitelprüfung 8: Prolog und Stufen 1 bis 4

**17 Wiederholung und Feedback Stufe 1 bis 4**

- 17.1 Feedback Stufe 1 bis 4
- 17.2 Wiederholung Stufe 1 bis 4

**18 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 4**

- 18.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 4

**19 Stufe 5: Nutzen wegnehmen**

- 19.1 Stufe 5: Bezeichnung
- 19.2 Stufe 5: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 19.3 Stufe 5: Syntaktischer Aufbau
- 19.4 Stufe 5: Trainerbeispiele
- 19.5 Stufe 5: Teilnehmerbeispiele
- 19.6 Kapitelprüfung 9: Prolog und Stufen 1 bis 5

**20 Wiederholung Stufe 1 bis 5**

- 20.1 Wiederholung Stufe 1 bis 5

**21 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 5**

- 21.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 5

**22 Stufe 6: Frageerlaubnis für Kundenergründung einholen**

- 22.1 Stufe 6: Bezeichnung
- 22.2 Stufe 6: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 22.3 Stufe 6: Syntaktischer Aufbau
- 22.4 Stufe 6: Trainerbeispiele
- 22.5 Stufe 6: Teilnehmerbeispiele
- 22.6 Kapitelprüfung 10: Prolog und Stufen 1 bis 6

**23 Wiederholung Stufe 1 bis 6**

- 23.1 Wiederholung Stufe 1 bis 6

**24 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 6**

- 24.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 6

**25 Stufe 7: Einstieg in die Kundenergründung mit 1. Wertefrage**

- 25.1 Stufe 7: Bezeichnung
- 25.2 Stufe 7: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 25.3 Stufe 7: Syntaktischer Aufbau
- 25.4 Stufe 7: Trainerbeispiele
- 25.5 Stufe 7: Teilnehmerbeispiele
- 25.6 Kapitelprüfung 11: Prolog und Stufen 1 bis 7

**26 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 7**

- 26.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 7

**27 Stufe 8: Vertiefung mittels weiterer Wertefragen**

- 27.1 Stufe 8: Bezeichnung
- 27.2 Stufe 8: Funktionsprinzip, Effektvorhersage und syntaktischer Aufbau
- 27.3 Stufe 8: Trainerbeispiele
- 27.4 Stufe 8: Teilnehmerbeispiele
- 27.5 Kapitelprüfung 12: Prolog und Stufen 1 bis 8

**28 Wiederholung Stufe 1 bis 8**

- 28.1 Wiederholung Stufe 1 bis 8
- 28.2 Feedback Stufe 1 bis 8

**29 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 8**

- 29.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 8

**30 Stufe 9: Ermittlung dominanter Kauf- bzw. Terminmotive**

- 30.1 Stufe 9: Bezeichnung
- 30.2 Stufe 9: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 30.3 Stufe 9: Syntaktischer Aufbau
- 30.4 Stufe 9: Trainerbeispiele
- 30.5 Stufe 9: Teilnehmerbeispiele
- 30.6 Kapitelprüfung 13: Prolog und Stufen 1 bis 9

**31 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 9**

- 31.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 9

**32 Wiederholung Tage 1, 2 und 3**

- 32.1 Wiederholung Tage 1, 2 und 3

**33 Stufe 10: Terminbereitschaft testen und provisorischen Termin-Vorabschluss durchführen**

- 33.1 Stufe 10: Bezeichnung
- 33.2 Stufe 10: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 33.3 Stufe 10: Syntaktischer Aufbau
- 33.4 Stufe 10: Trainerbeispiele
- 33.5 Stufe 10: Teilnehmerbeispiele
- 33.6 Kapitelprüfung 14: Prolog und Stufen 1 bis 10

**34 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 10**

- 34.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 10

**35 KYBERNIKUS: Dialog- und Argumentationssoftware mit dynamischem Gesprächsleitfaden und Einwandbehandlungs-Cockpit**

- 35.1 KYBERNIKUS: Dialog- und Argumentationssoftware mit dynamischem Gesprächsleitfaden und Einwandbehandlungs-Cockpit

**36 Stufe 11: Endgültigen Terminabschluss durchführen**

- 36.1 Stufe 11: Bezeichnung
- 36.2 Stufe 11: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 36.3 Stufe 11: Stufe 11: Syntaktischer Aufbau und Trainerbeispiele
- 36.4 Stufe 11: Teilnehmerbeispiele
- 36.5 Kapitelprüfung 15: Prolog und Stufen 1 bis 11

**37 Wiederholung Stufe 1 bis 11**

- 37.1 Wiederholung Stufe 1 bis 11

**38 Vertiefung Stufe 11: Terminabschlusstechnik 1 [Detailtechnik]**

- 38.1 Stufe 11: [Detailtechnik] Bezeichnung
- 38.2 Stufe 11: [Detailtechnik] Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 38.3 Stufe 11: [Detailtechnik] Syntaktischer Aufbau
- 38.4 Stufe 11: [Detailtechnik] Trainerbeispiele
- 38.5 Stufe 11: [Detailtechnik] Teilnehmerbeispiele
- 38.6 Kapitelprüfung 16: Stufe 11 und Terminabschlusstechnik 1

**39 Vertiefung Stufe 11: Abschlusstechnik 2 [Alternativtechnik]**

- 39.1 Stufe 11: [Alternativtechnik] Bezeichnung
- 39.2 Stufe 11: [Alternativtechnik] Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 39.3 Stufe 11: [Alternativtechnik] Syntaktischer Aufbau
- 39.4 Stufe 11: [Alternativtechnik] Trainerbeispiele
- 39.5 Stufe 11: [Alternativtechnik] Teilnehmerbeispiele
- 39.6 Kapitelprüfung 17: Stufe 11 und Terminabschlusstechniken 1 und 2



#### **40 Live-Telefonate des Lerner innerhalb der Stufen 1 bis 11**

40.1 Live-Telefonate des Lerner innerhalb der Stufen 1 bis 11

#### **41 Stufe 12: Termin festigen**

- 41.1 Stufe 12: Bezeichnung
- 41.2 Stufe 12: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 41.3 Stufe 12: Syntaktischer Aufbau
- 41.4 Stufe 12: Trainerbeispiele
- 41.5 Stufe 12: Teilnehmerbeispiele
- 41.6 Kapitelprüfung 18: Prolog und Stufen 1 bis 12

#### **42 Live-Telefonate des Lerner innerhalb der Stufen 1 bis 12**

42.1 Live-Telefonate des Lerner innerhalb der Stufen 1 bis 12

#### **43 Wiederholung Tage 1, 2, 3 und 4**

43.1 Wiederholung Stufe 1 bis 12

#### **44 Zusammenfassung: Gesprächsleitfaden-Bibliothek zu den 7 wichtigsten Verkaufsaufgaben am Telefon**

- 44.1 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine mit neuen Kunden abmachen
- 44.2 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen holen
- 44.3 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen terminieren
- 44.4 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich eingehende Anfragen terminieren
- 44.5 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Angebote verfolgen und zum Abschluss führen
- 44.6 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine für Zusatz- und Querverkäufe abmachen
- 44.7 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Stornos, Kündigungen und Reklamationen heilen
- 44.8 Kapitelprüfung 19: Gesprächsarchitektur der Leitfäden 1 bis 7

#### **45 Verabschiedung**

45.1 Verabschiedung

#### **46 Abschlussprüfung Block 4: „Bei Gespräch Termin!“**

46.1 Abschlussprüfung Block 4: „Bei Gespräch Termin!“

- 1 Repetitorium als Vorbereitung auf die Abschlussprüfung und institutsinterne Zertifizierung zum/zur MASTER-Gesprächskybernetiker/-in<sup>®</sup>**
  - 1.1 Repetitorium als Vorbereitung auf die Abschlussprüfung und institutsinterne Zertifizierung zum/zur MASTER-Gesprächskybernetiker/-in<sup>®</sup>
- 2 Stufe 1: Gesprächseröffnung, Aufwärmphase und Vertrauensaufbau**
  - 2.1 Stufe 1: Bezeichnung
  - 2.2 Stufe 1: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 2.3 Stufe 1: Weltmodelle und Wertewelten von Kunden und Verkäufern
  - 2.4 Stufe 1: Syntaktischer Aufbau
  - 2.5 Stufe 1: Trainerbeispiele
  - 2.6 Stufe 1: Teilnehmerbeispiele
  - 2.7 Kapitelprüfung 2: Prolog und Stufe 1
- 3 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufe 1.1**
  - 3.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufe 1.1
- 4 Stufe 5: Unspezifische Informationen genauer hinterfragen**
  - 4.1 Stufe 5: Bezeichnung
  - 4.2 Stufe 5: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 4.3 Stufe 5: Syntaktischer Aufbau
  - 4.4 Stufe 5: Trainerbeispiele
  - 4.5 Stufe 5: Teilnehmerbeispiele
  - 4.6 Kapitelprüfung 6: Prolog und Stufen 1 bis 5
- 5 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1.1 und 1.2**
  - 5.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1.1 und 1.2
- 6 Stufe 8: Ermittlung aller dominanten Kaufmotive**
  - 6.1 Stufe 8: Bezeichnung
  - 6.2 Stufe 8: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 6.3 Stufe 8: Syntaktischer Aufbau
  - 6.4 Stufe 8: Trainerbeispiele
  - 6.5 Stufe 8: Teilnehmerbeispiele
  - 6.6 Kapitelprüfung 9: Prolog und Stufen 1 bis 8
- 7 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1.1 bis 1.3**
  - 7.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1.1 bis 1.3
- 8 Stufe 9: Kaufbereitschaftstest und provisorischer Vorabschluss**
  - 8.1 Stufe 9: Bezeichnung
  - 8.2 Stufe 9: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 8.3 Stufe 9: Syntaktischer Aufbau
  - 8.4 Stufe 9: Trainerbeispiele
  - 8.5 Stufe 9: Teilnehmerbeispiele
  - 8.6 Vertiefung Stufe 9: Abfallende Intonation [downward inflection]
  - 8.7 Kapitelprüfung 10: Prolog und Stufen 1 bis 9
- 9 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1.1 bis 1.4**
  - 9.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1.1 bis 1.4
- 10 Stufe 10: Befriedigung aller dominanten Kaufmotive [Präsentation]**
  - 10.1 Stufe 10: Bezeichnung
  - 10.2 Stufe 10: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 10.3 Stufe 10: Syntaktischer Aufbau
  - 10.4 Stufe 10: Trainerbeispiele
  - 10.5 Stufe 10: Teilnehmerbeispiele
  - 10.6 Kapitelprüfung 11: Prolog und Stufen 1 bis 10
- 11 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 und 2**
  - 11.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 und 2
- 12 Stufe 11: Kaufbereitschaftstest zu den präsentierten Vorschlägen und Lösungen**
  - 12.1 Stufe 11: Bezeichnung
  - 12.2 Stufe 11: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 12.3 Stufe 11: Syntaktischer Aufbau
  - 12.4 Stufe 11: Trainerbeispiele
  - 12.5 Stufe 11: Teilnehmerbeispiele
  - 12.6 Kapitelprüfung 12: Prolog und Stufen 1 bis 11
- 13 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 3**
  - 13.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 3
- 14 Vertiefung Stufe 12: Abschlusstechnik 5 [Abwägetechnik]**
  - 14.1 Stufe 12: [Abwägetechnik] Bezeichnung
  - 14.2 Stufe 12: [Abwägetechnik] Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 14.3 Stufe 12: [Abwägetechnik] Syntaktischer Aufbau
  - 14.4 Stufe 12: [Abwägetechnik] Trainerbeispiele
  - 14.5 Stufe 12: [Abwägetechnik] Teilnehmerbeispiele
  - 14.6 Kapitelprüfung 18: Stufe 12 und Abschlusstechniken 1, 2, 3, 4 und 5
- 15 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 4**
  - 15.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 4
- 16 Vertiefung Stufe 12: Abschlusstechnik 6 [Skalierungstechnik]**
  - 16.1 Stufe 12: [Skalierungstechnik] Bezeichnung
  - 16.2 Stufe 12: [Skalierungstechnik] Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
  - 16.3 Stufe 12: [Skalierungstechnik] Syntaktischer Aufbau
  - 16.4 Stufe 12: [Skalierungstechnik] Trainerbeispiele
  - 16.5 Stufe 12: [Skalierungstechnik] Teilnehmerbeispiele
  - 16.6 Kapitelprüfung 19: Stufe 12 und Abschlusstechniken 1, 2, 3, 4, 5 und 6

**17 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 5**

17.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 5

**18 Vertiefung Stufe 12: Budgetausforschung [Skalierungstechnik]**

- 18.1 Stufe 12: [Budgetausforschung] Bezeichnung
- 18.2 Stufe 12: [Budgetausforschung] Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 18.3 Stufe 12: [Budgetausforschung] Syntaktischer Aufbau
- 18.4 Stufe 12: [Budgetausforschung] Trainerbeispiele
- 18.5 Stufe 12: [Budgetausforschung] Teilnehmerbeispiele
- 18.6 Kapitelprüfung 20: Stufe 12, Abschlusstechniken 1, 2, 3, 4, 5 und 6 und Budgetausforschung

**19 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 6**

19.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 6

**20 Technik 1: Wunschtechnik – Den Wunsch hinter jedem Einwand herauslesen**

- 20.1 Technik 1: Bezeichnung
- 20.2 Technik 1: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 20.3 Technik 1: Syntaktischer Aufbau
- 20.4 Technik 1: Trainerbeispiele
- 20.5 Technik 1: Teilnehmerbeispiele
- 20.6 Kapitelprüfung 2: Prolog und Technik 1

**21 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 7**

21.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 7

**22 Technik 2: Bedingungstechnik – Termin- und/oder Kaufbereitschaft testen**

- 22.1 Technik 2: Bezeichnung
- 22.2 Technik 2: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 22.3 Technik 2: Syntaktischer Aufbau
- 22.4 Technik 2: Trainerbeispiele
- 22.5 Technik 2: Teilnehmerbeispiele
- 22.6 Kapitelprüfung 3: Prolog und Techniken 1 bis 2

**23 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 8**

23.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 8

**24 Technik 3: Einwand-Vorwandtechnik – Echte Einwände von Notlügen unterscheiden**

- 24.1 Technik 3: Bezeichnung
- 24.2 Technik 3: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 24.3 Technik 3: Syntaktischer Aufbau
- 24.4 Technik 3: Trainerbeispiele
- 24.5 Technik 3: Teilnehmerbeispiele
- 24.6 Kapitelprüfung 4: Prolog und Techniken 1 bis 3

**25 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 9**

25.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 9

**26 Technik 4: Brückentechnik – Rückmeldungen provozieren**

- 26.1 Technik 4: Bezeichnung
- 26.2 Technik 4: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 26.3 Technik 4: Syntaktischer Aufbau
- 26.4 Technik 4: Trainerbeispiele
- 26.5 Technik 4: Teilnehmerbeispiele
- 26.6 Kapitelprüfung 5: Prolog und Techniken 1 bis 4

**27 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 10**

27.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 10

**28 Technik 5: Katastrophentechnik – Infragestellung von Katastrophenerwartungen**

- 28.1 Technik 5: Bezeichnung
- 28.2 Technik 5: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 28.3 Technik 5: Syntaktischer Aufbau
- 28.4 Technik 5: Trainerbeispiele
- 28.5 Technik 5: Teilnehmerbeispiele
- 28.6 Kapitelprüfung 6: Prolog und Techniken 1 bis 5

**29 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 11**

29.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 11

**30 Technik 12: Verblüffungstechnik – Der Einwand wird plötzlich zum stärksten Argument**

- 30.1 Technik 12: Bezeichnung
- 30.2 Technik 12: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 30.3 Technik 12: Syntaktischer Aufbau
- 30.4 Technik 12: Trainerbeispiele
- 30.5 Technik 12: Teilnehmerbeispiele
- 30.6 Kapitelprüfung 13: Prolog und Techniken 1 bis 12

**31 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

31.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

**32 Technik 13: Überfrachtungstechnik – Gezielt übertreiben, damit das vermeintliche Problem im Vergleich hierzu an Größe verliert**

- 32.1 Technik 13: Bezeichnung
- 32.2 Technik 13: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 32.3 Technik 13: Syntaktischer Aufbau
- 32.4 Technik 13: Trainerbeispiele
- 32.5 Technik 13: Teilnehmerbeispiele
- 32.6 Kapitelprüfung 2: Prolog und Technik 13

**33 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

33.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

**34 Technik 16: Revivikationstechnik – Bewährte Kundenstrategien anzapfen und in der Gegenwart nutzen**

- 34.1 Technik 16: Bezeichnung
- 34.2 Technik 16: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 34.3 Technik 16: Syntaktischer Aufbau
- 34.4 Technik 16: Trainerbeispiele
- 34.5 Technik 16: Teilnehmerbeispiele
- 34.6 Kapitelprüfung 5: Prolog und Techniken 13 bis 16

**35 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

35.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

**36 Technik 19: Prozessfragetechnik – Dominante Termin-/Kaufmotive des Kunden ergründen**

- 36.1 Technik 19: Bezeichnung
- 36.2 Technik 19: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 36.3 Technik 19: Syntaktischer Aufbau
- 36.4 Technik 19: Trainerbeispiele
- 36.5 Technik 19: Teilnehmerbeispiele
- 36.6 Kapitelprüfung 8: Prolog und Techniken 13 bis 19

**37 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

37.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

**38 Technik 23: Wegnahmetechnik – Vorteile gezielt wegnehmen, um einen Sog zu erzeugen**

- 38.1 Technik 23: Bezeichnung
- 38.2 Technik 23: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 38.3 Technik 23: Syntaktischer Aufbau
- 38.4 Technik 23: Trainerbeispiele
- 38.5 Technik 23: Teilnehmerbeispiele
- 38.6 Kapitelprüfung 23: Prolog und Techniken 13 bis 23

**39 Zusammenfassung: Gesprächsleitfaden-Bibliothek zu den 7 wichtigsten Verkaufsaufgaben am Telefon**

- 39.1 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine mit neuen Kunden abmachen
- 39.2 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen holen
- 39.3 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen terminieren
- 39.4 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich eingehende Anfragen terminieren
- 39.5 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Angebote verfolgen und zum Abschluss führen
- 39.6 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine für Zusatz- und Querverkäufe abmachen
- 39.7 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Stornos, Kündigungen und Reklamationen heilen
- 39.8 Kapitelprüfung 19: Gesprächsarchitektur der Leitfäden 1 bis 7

**40 Technik 17: Ausnahmetechnik – Limitierende Generalisierungen finden und aufbrechen**

- 40.1 Technik 17: Bezeichnung
- 40.2 Technik 17: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 40.3 Technik 17: Syntaktischer Aufbau
- 40.4 Technik 17: Trainerbeispiele
- 40.5 Technik 17: Teilnehmerbeispiele
- 40.6 Kapitelprüfung 6: Prolog und Techniken 13 bis 17

**41 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

41.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

**42 Technik 14: Vorwegnahmetechnik – Einwänden rechtzeitig den Wind aus den Segeln nehmen**

- 42.1 Technik 14: Bezeichnung
- 42.2 Technik 14: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 42.3 Technik 14: Syntaktischer Aufbau
- 42.4 Technik 14: Trainerbeispiele
- 42.5 Technik 14: Teilnehmerbeispiele
- 42.6 Kapitelprüfung 3: Prolog und Techniken 13 bis 14

**43 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

43.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

**44 Stufe 1.1: Sekretärin umgehen und mit Zielperson verbinden lassen [Direkttechnik]**

- 44.1 Stufe 1.1: Bezeichnung
- 44.2 Stufe 1.1: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 44.3 Stufe 1.1: Syntaktischer Aufbau
- 44.4 Stufe 1.1: Trainerbeispiele
- 44.5 Stufe 1.1: Teilnehmerbeispiele
- 44.6 Kapitelprüfung 2: Prolog und Stufe 1.1

**45 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

45.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

**46 Stufe 1.2: Sekretärin umgehen und mit Zielperson verbinden lassen [Synonymtechnik]**

- 46.1 Stufe 1.2: Bezeichnung
- 46.2 Stufe 1.2: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 46.3 Stufe 1.2: Syntaktischer Aufbau
- 46.4 Stufe 1.2: Trainerbeispiele
- 46.5 Stufe 1.2: Teilnehmerbeispiele
- 46.6 Kapitelprüfung 3: Prolog und Stufen 1.1 und 1.2

**47 Zusammenfassung: Gesprächsleitfaden-Bibliothek zu den 7 wichtigsten Verkaufsaufgaben am Telefon**

- 47.1 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine mit neuen Kunden abmachen
- 47.2 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen holen
- 47.3 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen terminieren
- 47.4 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich eingehende Anfragen terminieren
- 47.5 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Angebote verfolgen und zum Abschluss führen
- 47.6 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine für Zusatz- und Querverkäufe abmachen
- 47.7 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Stornos, Kündigungen und Reklamationen heilen
- 47.8 Kapitelprüfung 19: Gesprächsarchitektur der Leitfäden 1 bis 7

**48 Stufe 1.3: Sekretärin umgehen und mit Zielperson verbinden lassen [Verblüffungstechnik]**

- 48.1 Stufe 1.3: Bezeichnung
- 48.2 Stufe 1.3: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 48.3 Stufe 1.3: Syntaktischer Aufbau
- 48.4 Stufe 1.3: Trainerbeispiele
- 48.5 Stufe 1.3: Teilnehmerbeispiele
- 48.6 Kapitelprüfung 4: Prolog und Stufen 1.1 bis 1.3

**49 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

49.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

**50 Stufe 2: Gespräch eröffnen und Vertrauen aufbauen**

- 50.1 Stufe 2: Bezeichnung
- 50.2 Stufe 2: Funktionsprinzip und Effektvorhersage
- 50.3 Weltmodelle und Wertewelten von Kunden und Verkäufern
- 50.4 Stufe 2: Syntaktischer Aufbau
- 50.5 Stufe 2: Trainerbeispiele
- 50.6 Stufe 2: Teilnehmerbeispiele
- 50.7 Kapitelprüfung 6: Prolog und Stufen 1 bis 2

**51 Zusammenfassung: Gesprächsleitfaden-Bibliothek zu den 7 wichtigsten Verkaufsaufgaben am Telefon**

- 51.1 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine mit neuen Kunden abmachen
- 51.2 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen holen
- 51.3 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen terminieren
- 51.4 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich eingehende Anfragen terminieren
- 51.5 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Angebote verfolgen und zum Abschluss führen
- 51.6 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine für Zusatz- und Querverkäufe abmachen

- 51.7 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Stornos, Kündigungen und Reklamationen heilen
- 51.8 Kapitelprüfung 19: Gesprächsarchitektur der Leitfäden 1 bis 7

#### **52 Stufe 4: Anrufgrund nennen und Nutzen vermitteln**

- 52.1 Stufe 4: Bezeichnung
- 52.2 Stufe 4: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 52.3 Stufe 4: Syntaktischer Aufbau
- 52.4 Die 5 – für den Verkauf wichtigen – Grundbedürfnisse
  - 52.4.1 Nutzenargument Profit: Gewinnstreben, Spartrieb, Zeit gewinnen und Geld einsparen
  - 52.4.2 Nutzenargument Sicherheit: Selbsterhaltung, Gesundheit, Risikofreiheit, Sorgenfreiheit
  - 52.4.3 Nutzenargument Komfort: Bequemlichkeit, Ästhetik, Schönheitssinn
  - 52.4.4 Nutzenargument Anerkennung: Stolz, Prestige, Anlehnungsbedürfnis, in Mode sein
  - 52.4.5 Nutzenargument Freude: Vergnügen, Großzügigkeit, Schenkungstrieb, Sympathie, Liebe
- 52.5 Stufe 4: Trainerbeispiele
- 52.6 Stufe 4: Teilnehmerbeispiele
- 52.7 Kapitelprüfung 8: Prolog und Stufen 1 bis 4

#### **53 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

- 53.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

#### **56 Stufe 7: Einstieg in die Kundenergründung mit 1. Wertefrage**

- 56.1 Stufe 7: Bezeichnung
- 56.2 Stufe 7: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 56.3 Stufe 7: Syntaktischer Aufbau
- 56.4 Stufe 7: Trainerbeispiele
- 56.5 Stufe 7: Teilnehmerbeispiele
- 56.6 Kapitelprüfung 11: Prolog und Stufen 1 bis 7

#### **57 Zusammenfassung: Gesprächsleitfaden-Bibliothek zu den 7 wichtigsten Verkaufsaufgaben am Telefon**

- 57.1 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine mit neuen Kunden abmachen
- 57.2 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen holen
- 57.3 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen terminieren
- 57.4 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich eingehende Anfragen terminieren
- 57.5 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Angebote verfolgen und zum Abschluss führen
- 57.6 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine für Zusatz- und Querverkäufe abmachen
- 57.7 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Stornos, Kündigungen und Reklamationen heilen
- 57.8 Kapitelprüfung 19: Gesprächsarchitektur der Leitfäden 1 bis 7

#### **58 Stufe 10: Terminbereitschaft testen und provisorischen Termin-Vorabschluss durchführen**

- 58.1 Stufe 10: Bezeichnung
- 58.2 Stufe 10: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 58.3 Stufe 10: Syntaktischer Aufbau
- 58.4 Stufe 10: Trainerbeispiele
- 58.5 Stufe 10: Teilnehmerbeispiele
- 58.6 Kapitelprüfung 14: Prolog und Stufen 1 bis 10

#### **59 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12**

- 59.1 Live-Telefonate des Lernalers innerhalb der Stufen 1 bis 12

#### **60 Stufe 11: Endgültigen Terminabschluss durchführen**

- 60.1 Stufe 11: Bezeichnung
- 60.2 Stufe 11: Funktionsprinzip und Effektivvorhersage
- 60.3 Stufe 11: Syntaktischer Aufbau
- 60.4 Stufe 11: Trainerbeispiele
- 60.5 Stufe 11: Teilnehmerbeispiele
- 60.6 Kapitelprüfung 15: Prolog und Stufen 1 bis 11

#### **61 Zusammenfassung: Gesprächsleitfaden-Bibliothek zu den 7 wichtigsten Verkaufsaufgaben am Telefon**

- 61.1 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine mit neuen Kunden abmachen
- 61.2 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen holen
- 61.3 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Weiterempfehlungen terminieren
- 61.4 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich eingehende Anfragen terminieren
- 61.5 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Angebote verfolgen und zum Abschluss führen
- 61.6 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Termine für Zusatz- und Querverkäufe abmachen
- 61.7 Gesprächsleitfaden zur Verkaufsaufgabe: Erfolgreich Stornos, Kündigungen und Reklamationen heilen
- 61.8 Kapitelprüfung 19: Gesprächsarchitektur der Leitfäden 1 bis 7

#### **62 Repetitorium als Vorbereitung auf die Abschlussprüfung und institutsinterne Zertifizierung zum/zur MASTER-Gesprächskynetiker/-in®**

- 62.1 Repetitorium als Vorbereitung auf die Abschlussprüfung und institutsinterne Zertifizierung zum/zur MASTER-Gesprächskynetiker/-in®