



1. Aufl. 2021, XXII, 278 S. 53 Abb., 11 Abb. in Farbe.

### Gedrucktes Buch

Hardcover

[1] 39,99 € (D) | 41,11 € (A) | CHF 44,50

### eBook

[2] 29,99 € (D) | 29,99 € (A) | CHF 35,50

Erhältlich bei Ihrer Bibliothek oder [springer.com/shop](http://springer.com/shop)

Joern Kettler

# Mit Empathie verkaufen

Emotionale Intelligenz als Sales-Code – so finden Sie den besten Zugang zum Kunden

Reihe: Edition Sales Excellence

- Emotionen im Verkaufsgespräch über Mimik und Körpersprache erkennen, verstehen und nutzen
- Durch Empathie ein einzigartiges Vertrauensverhältnis zum Kunden aufbauen
- Mit vielen Fotos und einer Übersicht aller nonverbalen Ausdrücke als Warn-, Einwand- oder Wunschnal
- Inklusiver vieler Praxis-Tipps als Ihr Sales-Code im Kundengespräch

In diesem Buch erfahren Sie, wie Sie die Emotionen in der Körpersprache Ihrer Kunden zuverlässig lesen und interpretieren können, um besser und leichter zu verkaufen. Die Kunst des empathischen Verkaufens wird Ihnen den Weg ebnen, um das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen und sie schneller zum Abschluss zu führen. Anschaulich und speziell auf die Belange im Verkauf zugeschnitten vermittelt Ihnen Joern Kettler die Werkzeuge der Mimikresonanz®-Methode. Dieses Modell hilft Ihnen, Warn- oder Einwandssignale, aber auch Wunschnal Ihres Kunden sicher zu erkennen und als Leitfaden im Verkaufsgespräch gewinnbringend zu nutzen. Voraussetzung für den Abschluss ist allerdings, dass Sie die wahrgenommenen Emotionen auch ansprechen und nicht den Eindruck erwecken, als würden Sie mit Tricks und Kniffen arbeiten. Das Ergebnis: ein einzigartiges und nachhaltiges Vertrauensverhältnis Ihres Kunden zu Ihnen als Verkaufsberater. Das Buch ist der ideale Begleiter für einen achtsamen und authentischen Zugang zum Kunden. Mit praxisbewährten Tipps und Ideen, illustriert mit zahlreichen Fotos und einer Übersicht über alle nonverbalen Botschaften, die Sie für ein empathisches Verkaufen erkennen müssen. Aus dem Inhalt Bauchgefühl, Emotionen und Körpersprache im Verkaufsgespräch Wie Kunden ihre Kaufentscheidungen treffen Der Motivkompass® und die Mimikresonanz®-Methode nach Dirk Eilert Emotionen lesen und in den fünf wichtigsten Verkaufsmomenten nutzen Inklusive vieler Praxis-Tipps als Ihr Sales-Code im Kundengespräch

Erhältlich bei Ihrem Buchhändler oder – Springer Nature Customer Service Center GmbH, Haberstrasse 7, 69126 Heidelberg, Germany / Call: + 49 (0) 6221-345-4301 / Fax: +49 (0)6221-345-4229 / Email: [customerservice@springer.com](mailto:customerservice@springer.com) / Web: [springer.com](http://springer.com)

[1] € (D) sind gebundene Ladenpreise in Deutschland und enthalten 7% MwSt; € (A) sind gebundene Ladenpreise in Österreich und enthalten 10% MwSt. CHF und die mit [2] gekennzeichneten Preise für elektronische Produkte sind unverbindliche Preisempfehlungen und enthalten die landesübliche MwSt. Programm- und Preisänderungen (auch bei Irrtümern) vorbehalten. Es gelten unsere Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen. Springer-Verlag GmbH, Handelsregistersitz: Berlin-Charlottenburg, HR B 91022. Geschäftsführung: Haank, Mos, Hendriks

