

Grimm, Bernhard:

Hä? - die Ein-Wort-Rückfrage-Methode : verstehen statt verkaufen : so geht

Kundenorientierung heute / Bernhard Grimm. - Thun : Werd & Weber Verlag AG, [2020]. - 192 Seiten ; 21 cm

ISBN 978-3-03922-057-1 kt. : EUR 25.00

Bernhard Grimm, Coach und Speaker aus der Schweiz, plädiert im Rahmen von Verkaufsgesprächen für kurze, knappe Nachfragen ("Ein-Wort-Methode"), die den Kunden dann wiederum zu ausführlicheren Antworten, Äußerungen und Erklärungen motivieren sollen. Statt sich in langwierige, wenig zielführende Gespräche und Diskussionen zu begeben, soll das Aufgreifen von einem, maximal zwei oder drei Worten aus der Antwort des Kunden dazu dienen, mehr Informationen über Gründe oder Motivationen in Bezug auf einen Verkaufsabschluss zu erhalten. Dieses Prinzip erläutert Grimm anhand des Kundennutzens und der Entstehung positiver Emotionen beim Kunden sowie im Hinblick auf eine gelungene Kommunikation insgesamt. Mit vielen Beispielen und Merksätzen. Eingestreute inhaltliche Querverweise innerhalb der Kapitel gestalten den Lesefluss eher unruhig. Teilweise recht weitschweifig, mit inhaltlichen Wiederholungen. Ergänzend zu Titeln mit weniger speziellem Ansatz, z.B. Hans-Jürgen Reichel (ID-G 43/13), Holger Schön (ID-B 43/13) und Lars Schäfer (ID-A 11/12). (2-3)

Sabine Roeske

ID bzw. IN 2020/51

Veröffentlichungsdatum ist der Montag der angegebenen Kalenderwoche (ID/IN Woche) in unseren Lektoratsdiensten. Die Lektoratsdienste mit den ekz-Informationendiensten ID Buch und ID Nonbook unterstützen den bibliothekarischen Bestandsaufbau. Sie informieren jährlich über circa 20.000 relevante Titel, im Rahmen der Lektoratskooperation herausgefiltert aus einem Marktangebot von rund 100.000 Neuerscheinungen. Diese Auswahl findet sich mit Begutachtung, Systematik nach ASB, KAB, SfB und SSD und Interessenkreisen in den Lektoratsdiensten.