

Klaus-W. Bramann, Friederike Randt (Hrsg.)

## **Überlebenstraining im Umgang mit schwierigen Kunden**

Das perfekte Verkaufsgespräch und die Realität •  
Kleine Kunden-Typologie • Erste-Hilfe-Tipps für  
den Alltag

**: Bramann**

**Edition Buchhandel Band 26**

Praxiswissen Sortiment

Klaus-W. Bramann, Friederike Randt (Hrsg.)

## **Überlebenstraining im Umgang mit schwierigen Kunden**

Das perfekte Verkaufsgespräch und die Realität •  
Kleine Kunden-Typologie • Erste-Hilfe-Tipps für  
den Alltag

**:Bramann**

Klaus-W. Bramann, Friederike Randt (Hrsg.)

**Überlebenstraining im Umgang mit schwierigen Kunden**

**Edition Buchhandel** Band 26

Herausgegeben von Klaus-W. Bramann, Friederike Randt

Klaus-W. Bramann, Friederike Randt (Hrsg.)

# Überlebenstraining im Umgang mit schwierigen Kunden

Das perfekte Verkaufsgespräch und die Realität • Kleine Kunden-Typologie • Erste-Hilfe-Tipps für den Alltag

**: Bramann**

Alle Namen, Personen, Situationen, Dialoge, Handlungen sowie die Zeichnungen in diesem Buch sind frei erfunden. Jegliche Ähnlichkeit mit lebenden oder realen Personen ist rein zufällig und nicht beabsichtigt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der *Deutschen Nationalbibliografie*. Detaillierte bibliografische Daten sind im Internet einsehbar unter <http://dnb.d-nb.de>.

© 2011 Bramann Verlag, Frankfurt am Main

Alle Rechte vorbehalten

Satz und Layout Margarete Bramann, Stefanie Plobner

Druck und Bindung Kösel, Altusried-Krugzell

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany, 2011

ISBN 978-3-934054-40-0 (PRINT)

ISBN 978-3-934054-48-6 (PDF)

ISBN 978-3-934054-49-3 (EPUB)

# Inhalt

## Vorwort

### **1 Auf der Suche nach perfekten Verkaufsgesprächen**

### **2 Das Ideal und das Leben**

2.1 Am Abholfach und Telefon

2.2 Ein Kunde kommt selten allein

### **3 Eine kleine Kunden-Typologie**

Der Ahnungslose

Der Arrogante

Der Aufdringliche

Der Bemitleidenswerte

Der Besserwisser

Der Duzer

Der Eilige

Der Helfer

Der Komiker

Der Nachfrager

Der Nicht-Ernstnehmer

Der Nörgler

Der Pingelige

Der Schüchterne

Der Schwätzer

Der Sparer

Der Streitsuchende

Der Unentschlossene

Der Verkäuferfixierte

Der Wichtigtuer

### **4 Erste Hilfe – letzte Hilfe**

## **5 Anhang – Texte und Zeichnungen**



