

Inhalt

Seite

Der Autor – Jürgen David Scholten	I
Vorwort	II
1.00 Die Macht des ersten Eindrucks	1
1.01 Wie entsteht der erste Eindruck	1
1.02 Wodurch bildet sich der erste Eindruck in den ersten 1-10 Sekunden	2
1.03 Was sollte dein Ziel in den ersten Sekunden des Kundenkontaktes sein	2
1.04 Was du bei deiner Körperhaltung beachten solltest	3
1.05 Was du bei deiner Gestik beachten solltest	3
1.06 Was du bei deinem Outfit beachten solltest	4
1.07 Wie du einen souveränen und angenehmen Blickkontakt hältst	4
1.08 Wie du deine Mimik positiv beeinflussen kannst	5
1.09 Wie deine Stimme angenehm klingt	6
1.10 Welche Körperdistanz zu deinem Kunden ist optimal	6
1.11 Welche Begrüßungsworte sind gesprächsführend	6
1.12 Welche Sonderfälle gibt es bei der Begrüßung	8
1.13 Wie du Stammkunden begrüßt	10
1.14 Welche Begrüßungsworte solltest du meiden	10
1.15 Wie du deinen Kunden als willkommenen Gast behandelst	11
1.16 Wann du dich mit deinem Namen vorstellst	11
1.17 Was sonst noch den ersten Eindruck beeinflusst	11
2.00 Wie du die Kundenwünsche und Bedürfnisse erfährst	13
2.01 Was du beim Fragen stellen beachten solltest	13
2.02 Eine Sammlung von offenen Fragen für das Beratungsgespräch	14
2.03 Weshalb Zuhören wichtiger als Reden ist	14
2.04 Wie du zum guten Zuhörer wirst	15
3.00 Was du bei der Kommunikation während der Augenprüfung beachten solltest	17
4.00 Die Brillenmodellberatung	19
4.01 Wie du die Beratung am Tisch durchführst	19
4.02 Wie du die Beratung an der Brillenbühne durchführst	21
4.03 Die Brillenmodellberatung mit Foto und Videounterstützung	21
4.04 Diese Tipps kannst du deinem Kunden für die Modellauswahl geben	21
4.05 Wie du die Wirkung des Brillenmodells wertfrei kommentierst	22
4.06 Wie du eine Fassungsauswahl mit der „A - oder B - Technik“ zielgerichtet steuerst	23
4.07 Wie du deinen Kunden in der Endauswahl unterstützt	25
4.08 So lässt du Preise psychologisch „annehmer“ erscheinen	31
4.09 So leitest du den Abschluss bei der Modellberatung ein	31

Inhalt	Seite
5.00 Grundlagen der Brillenglasberatung	33
5.01 Die Herausforderungen bei der Brillenglasberatung	33
5.02 Wichtige Erkenntnisse aus der Lernforschung für dein Kundengespräch	33
5.03 Welche Kundentypen gibt es und was bedeutet dies für deine Beratung	35
5.04 Drei Strategien für die Brillenglasberatung	36
5.05 Allgemeines Beratungsschema für die Brillenglasberatung	38
6.00 Einstärkenglasberatung	39
6.01 Einstärkenglasberatung bei einem Stammkunden	43
6.02 Einstärkenglasberatung bei einem Neukunden	44
7.00 Gleitsichtglasberatung	47
7.01 Beratung eines Gleitsicht-Neulings	53
7.02 Gleitsichtglasberatung bei einem erfahrenen Gleitsichtträger	58
7.03 Wie du weitere Extras ansprichst	61
7.04 Wie du Zusatzbrillen ansprichst	62
8.00 Nahglasberatung	63
8.01 Beratung zu Nahbereichsgläsern für den Nahbereichs-Neuling	70
8.02 Beratung für Nahbereichsgläser bei der Nachversorgung	73
9.00 Einwand-Behandlung	75
10.00 Brillenabgabe	83
11.00 Verkaufschancen erkennen & nutzen	85
12.00 Professionelle Reklamationsbehandlung	87
13.00 Nachwort	91
14.00 Danksagung	91