



Erschienen am 23.01.2012  
240 Seiten,  
Format: x  
ISBN: 978-3-95571-089-7

Shelle Rose Charvet

## Oh nein, schon wieder ein Kunde!

Wie Sie Einstellungen ändern, Ergebnisse erzielen und mehr Umsatz erwirtschaften

Ihre Kunden nehmen sehr genau wahr, wie Sie sie ansprechen und behandeln. In diesem Buch wird erstmals offengelegt, wie verborgene Motivationsauslöser es Ihnen ermöglichen Ihre Kunden zu verstehen, im Voraus zu wissen, wie Ihre Kunden sich verhalten werden und wie Sie sie beeinflussen können.

- Entschlüsseln Sie, wie Ihre Kunden wirklich denken und wie sie Entscheidungen treffen.
- Finden Sie heraus, was wirklich dafür verantwortlich ist, wenn Unternehmen mit Erlebnissen von Kunden falsch umgehen.
- Entwickeln Sie eine Kundenphilosophie, die Ihnen Kunden bringt und Ihnen ermöglicht, diese auch zu halten.
- Ihre Kunden haben gegenüber früher ihre Haltung geändert: Steuern Sie sicher durch dieses schwere Fahrwasser.
- Sorgen Sie dafür, dass Verkäufer und Kundenberater in Ihrem Unternehmen jedem Kundentyp gewachsen sind.
- Erfahren Sie, warum eine Entschuldigung allein nicht ausreicht.
- Machen Sie unzufriedene Kunden zu loyalen Stammkunden.
- Entdecken Sie die neuen Regeln für Massen- und Direktmarketing.
- Bringen Sie Ihre Kunden dazu, schneller mehr zu kaufen.

Wenn Sie Ihren Kunden zeigen, dass Sie sie verstehen, wird sich das für Sie auszahlen. Tun Sie es nicht, gefährden Sie das Wohl Ihres Unternehmens.

## Autorenprofil

### Shelle Rose Charvet

Sie ist international anerkannte Expertin für Kommunikationsprozesse. Sie arbeitet mit Gruppen, führt

Trainingsprogramme durch und löst weltweit Kommunikationsprobleme.

## Pressestimmen

„Dass sich die Machtverhältnisse längst zugunsten der Kunden verändert haben, steht fest. Allerdings wissen nur wenige Firmen, wie sie mit dieser Tatsache umgehen sollen. In ihrem wunderbaren Buch zeigt Shelle auf, was genau passiert und was man tun kann.“ – Seth Godin

„Wenn Sie wirklich wissen wollen, wie Ihre Kunden ‚ticken‘, dann lesen Sie dieses Buch!“ – Prof. Dr. Lothar Seiwert, Bestsellerautor, Keynote-Speaker, [www.seiwert.de](http://www.seiwert.de)