



Strategie

Future Fitness

Matthias Horx, 241 Seiten, 2003, Hardcover, ISBN 3-8218-3979-1, Eichborn Verlag, Frankfurt, www.eichborn.de, 24,90 Euro

Das Wissen um Trends ist entscheidend für erfolgreiche Strategien. Doch wie lassen sich Trends erkennen und wie kann man davon profitieren? Was sind Megatrends, Produkt-, Konsum-, Kultur- und Retro-Trends? Trend- und Zukunftsforscher Horx entwickelt in seinem praxisorientierten Handbuch die Denkansätze und Werkzeuge, mit deren Hilfe sich zukünftige Szenarien prognostizieren und für die unternehmerische Ausrichtung und für sich selbst nutzen lassen. bav-Fazit: informativ, inspirierend, erhellend – unbedingt lesenswert.

Training

Die Kunst, sich freundlich durchzusetzen

Tanja Baum, 240 Seiten, 2003, ISBN 3-8323-0961-6, Ueberreuter, Frankfurt, www.redline-wirtschaft.de, 19,90 Euro

Wie lassen sich die eigenen Wünsche und Ziele durchsetzen, ohne die gute Beziehung zu Chef, Mitarbeitern, Kollegen, Kunden etc. zu verlieren? Die Autorin zeigt, wie man auf freundliche und faire Art verhandeln kann, ohne auf Kosten

anderer zu gewinnen. Viele Fallbeispiele, ein Persönlichkeits-Check und ein Trainingsprogramm helfen dabei, die Kunst des freundlichen Durchsetzens zu lernen. bav-Fazit: ein sympathischer, sehr empfehlenswerter Ratgeber.

Verkauf

Verkaufsfaktor Kundennutzen

Christian Sickel, 167 Seiten, 2., erw. Aufl. 2003, ISBN 3-409-29588-7, Gabler Verlag, Wiesbaden, www.gabler.de, 24,90 Euro



Viele Verkaufsgespräche scheitern, weil unklar ist, welches Problem des Kunden überhaupt behoben werden soll. Das Buch zeigt an Beispielen aus der Verkaufspraxis, wie man den konkreten Bedarf des Kunden ermittelt, aus Kundensicht argumentiert, Produktmerkmale in konkreten Nutzen verwandelt und maßgeschneiderte Lösungen richtig präsentiert. bav-Fazit: ein sehr guter Leitfaden mit hilfreichen Übungen für die Verkaufspraxis.

Marketing

Die Sehnsucht nach dem Meer wecken

M. Schwarz / J. Wulfestieg, 266 Seiten, 2003, ISBN 3-8218-3875-2, Eichborn Verlag, Frankfurt, www.eichborn.de, 19,90 Euro

Das Buch ist eine komprimierte Marketing-Einführung, die

vor allem aufzeigt, wie die „Denke“ funktioniert. Neben Marktbeobachtung und Marketing-Mix werden vor allem die Themen Werbung, Ideen/Kreativität, Kunde/Zielgruppe und Public Relations ausführlich angesprochen. Ein Lexikon mit zentralen Begriffen und ein kommentiertes Literaturverzeichnis runden den Ratgeber ab. bav-Fazit: gut strukturierte und leicht lesbare Marketing-Einführung mit Schwerpunkt Kommunikation.

Management

Das Gesetz der Himbeermarmelade

Gerald M. Weinberg, 256 Seiten, 2003, Hardcover, ISBN 3-8323-0982-9, Ueberreuter, Frankfurt, www.redline-wirtschaft.de, 24,90 Euro

Beratung ist nicht einfach, wie jeder weiß, der schon einmal um einen Rat gebeten wurde. Wer andere berät braucht einige psychologische Kniffe, um sein Wissen und Können erfolgreich weiterzugeben. Der Autor erläutert die Gesetze erfolgreicher Beratung mit Sachverstand und humorvollen Eselsbrücken. bav-Fazit: empfehlenswerte für alle, die mit einem Berater zusammenarbeiten oder selbst beraten.

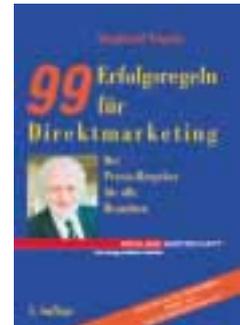
Werbung

99 Erfolgsregeln für Direktmarketing

Siegfried Vögele, 264 Seiten, 5. Auflage 2003, Hardcover, ISBN 3-478-25501-5, Verlag Moderne Industrie, München, www.redline-wirtschaft.de, 32 Euro

Vögele hat mit seiner „Dialogmethode“ eine verblüffend einfache Methode für die Gestaltung des Direktmarketings entwickelt und immer weiter verfeinert. In seinem Ratgeber beantwortet der Direktmarketingpapst die 99 häufigsten

Fragen aus seinen Seminaren in Form von Kurz-Antworten als Erfolgsregeln und mit ausführlichen Begründungen. bav-Fazit: Direktmarketing-Klassiker für Einsteiger und Profis.



Training

Körpersprache im Verkauf

Horst Rückle, 280 Seiten, 2003, Hardcover, ISBN 3-478-25110-9, Verlag Moderne Industrie, München, www.redline-wirtschaft.de, 24,90 Euro

Wer im Verkaufsgespräch auf die Körperhaltung, Gesten und Blicke seiner Kunden achtet und sie richtig interpretiert, kann den Verlauf und das Ergebnis maßgeblich mitgestalten. So lassen sich z. B. Einwände erkennen, bevor sie aus-



gesprochen werden. Das Buch macht auch deutlich, wie entscheidend die Körpersprache des Verkäufers selbst ist. Gezeigt wird, wie man effektiver mit Gesprächspartnern kommunizieren und besser verstanden werden kann. bav-Fazit: kompetentes Buch eines Körpersprache-Experten.



Marketing

Kundengespräche souverän meistern

W. + M. Junge, 166 Seiten, 2., erw. Aufl. 2003, ISBN 3-409-29580-1, Gabler Verlag, Wiesbaden, www.gabler.de, 24,90 Euro

Wie stellt man anspruchsvolle Kunden zufrieden? Wie behandelt man erfolgreich Reklamationen? Das Buch skizziert die wichtigsten Probleme, die in (Gesprächs-)Situationen mit Geschäftspartnern auftauchen können. Es zeigt Lösungen auf und liefert praktische Beispiele für Konfliktgespräche in Kundenservice, bei Besprechungen, im Schriftverkehr und am Telefon. Zudem gibt es

Tips zum Umgang mit emotionalen Streß. bav-Fazit: sehr empfehlenswert.

Management

Die Liebe zur Weisheit

Andreas Drosdek, 204 Seiten, 2003, Hardcover, ISBN 3-593-36897-8, Campus Verlag, Frankfurt, www.campus.de, 24,90 Euro

Das Buch stellt wesentliche philosophische Lehren mit ihren Auswirkungen für das heutige Management kompakt und übersichtlich zusammen. Geschildert werden das Leben und Werk sowie die Kerndanken und -konzepte wichti-



ger Philosophen (von Sokrates über Nietzsche bis Derrida). Dann wird ihr Denken in den Kontext heutiger Unternehmenspraxis und Führungsaufgaben gebracht. bav-Fazit: interessantes und sehr anregendes Buchkonzept.

Verkauf

Empfehlungsmarketing

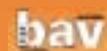
Klaus-J. Fink, 147 Seiten, 2., erw. Aufl. 2003, ISBN 3-409-21547-6, Gabler Verlag, Wiesbaden, www.gabler.de, 22 Euro
Eine qualifizierte Empfehlung ist der effektivste Weg, um neue Kunden zu gewinnen. Das Buch zeigt, wie und zu welchem Zeitpunkt der Verkaufsprofi nach Empfehlungen fragt, wie er mit Kundenwiderständen umgeht und wie er Empfehlungen in Termine verwandelt. Anhand vieler Frage- und Gesprächsbeispiele wird der Leser schrittweise in die richtige Argumentation eingeführt. bav-Fazit: leicht verständlicher Ratgeber mit hohem Gebrauchswert.

Verkauf

Vergessen Sie alles über Verkaufen

Stephan Gebhardt-Seele, 132 Seiten, 2003, ISBN 3-409-12420-9, Gabler Verlag, Wiesbaden, www.gabler.de, 21,90 Euro

Nicht jeder, der akquirieren und Verkaufsgespräche führen muß, ist der geborene Verkäufer oder möchte komplizierte Techniken erlernen und anwenden. Der Autor möchte dem Leser das Prinzip „des Verkaufs durch Nichtverkauf“ vermitteln: durch detaillierte Vorbereitung und die richtige Gesprächsführung sollen die Kunden dazu gebracht werden, quasi von selbst zu kaufen. bav-Fazit: interessant für Verkaufseinsteiger.



4/2003

erscheint in SBZ 22 und bietet wieder viele Anregungen rund ums SHK-Marketing