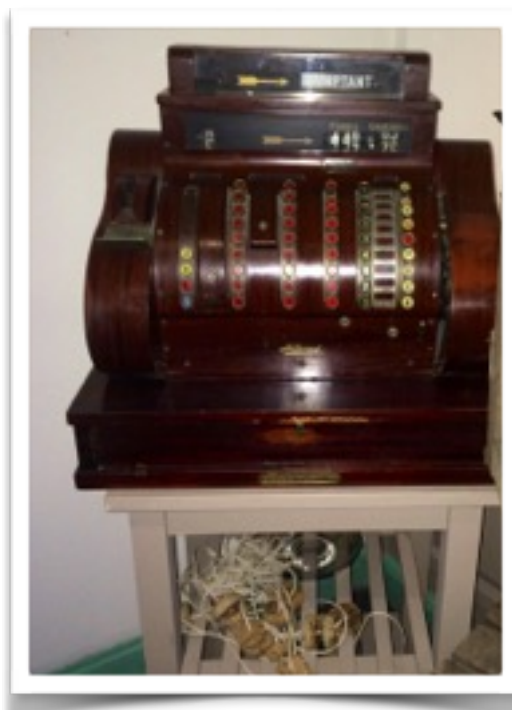


„Wie du dich selbstbewusst verkaufst - 5 wertvolle Tipps für klingelnde Kassen“

Ein Arbeitsbuch
für
Selbständige,
die sich endlich Wert-voll
verkaufen möchten



1. Werde dir deiner Talente, Fähigkeiten und Kompetenzen selbst bewusst!

Wie du dich verkaufst, beeinflusst dein Verkaufsergebnis.

Willst du von deinem Business gut leben können, dann musst du dich und deine Leistungen Wert-voll verkaufen. Daran führt kein Weg vorbei. Damit du das selbstbewusst tun kannst, ist es für dich ganz wichtig, dass du dir deiner Talente, Fähigkeiten und Kompetenzen ausreichend bewusst wirst.

Mach dir mal bewusst:

Du hast in deinem bisherigen Leben bestimmt schon Zeit mit deinen geliebten Hobbies verbracht. Das eine oder andere hast du ausprobiert und vermutlich festgestellt, dass es dir mehr oder weniger Spaß macht. Du hast in deinem Berufsleben den einen oder anderen Job gehabt. Und du hast Interessen, für die du noch keine Zeit hattest. Wenn du das jetzt alles zusammen nimmst, dann wird sich sehr wahrscheinlich ein roter Faden erkennen lassen. Daraus kannst du deine wahrhaftige Positionierung bzw. dein Herzensbusiness finden.

Sobald du das alles visualisiert hast und mit eigenen Augen siehst, was du schon geleistet hast, welche Fähigkeiten in dir stecken und was dir am meisten Spaß macht, kannst du viel selbstbewusster auf dich blicken, stolz auf dich sein und dich Wert-voll verkaufen.

Jetzt darfst du handeln

1. Notiere dir alles, was du schon gemacht hast und worauf du noch Lust hast.
2. Mache dir bewusst, was dein größter Kompetenz-Schatz ist. Die folgenden Arbeitsblätter helfen dir dabei.

Diese Hobbies habe ich schon gemacht:

Beispiel: Tennis, Ski, Kochen, Wein, Radfahren, Stricken, usw.

Hobbies	Hatte Spaß	Hatte keinen Spaß

Diese Jobs habe ich schon gemacht:

Jobs	Hatte Spaß	Hatte keinen Spaß

Beispiel: Buchhaltung, Sekretariat, Controlling, Verkauf, Call-Center, Einkauf, usw.

Dafür interessiere ich mich:

Beispiel: Astronomie, Empathie, Gesundheit, Kommunikation,
Persönlichkeitsentwicklung, Psychologie usw.

Betina Fischer

Expertin für
kultiviertes
Verkaufen

Meine Interessen	Lesestoff dazu	Kurse, Seminare dazu

Das bin ich:

Beispiel: Hier kannst du die Eigenschaften deiner Persönlichkeit ganz einfach auswählen.

Meine Charaktereigenschaften	sehe ich so	sehen auch andere so

Liste mit über 1000 Charaktereigenschaften <http://charaktereigenschaften.miroso.de>

Das sind meine Werte:

Beispiel: Aufgeschlossenheit, Bindung, Charme,
Einfühlungsvermögen, Fleiß, usw.

Meine Werte	kennen meine Kunden	kennen meine Kunden noch nicht

Das sind meine Stärken und Schwächen:

Beispiel: wertschätzend, helfend, zuverlässig, ehrlich, kann gut organisieren, schlechtes
Time-Management, zu gutmütig, ängstlich, Selbstzweifel,

Meine Stärken	Das hat mein Kunde davon
Meine Schwächen	Das kann mein Kunde daraus lernen

Wenn dir diese Tabellen nicht ausreichen, dann fertige eigene für dich an und speichere sie gut ab. Tagsüber wirst du dich bestimmt immer wieder mit den Gedanken rund um diese Fragen beschäftigen. Du kannst dann jederzeit deine Aufzeichnungen ergänzen. Solange bis dir nichts mehr dazu einfällt.

Das ist ein Prozess, der nicht in einem Tag abgeschlossen ist. Nimm dir genügend Zeit dafür und setze dich nicht unter Druck. Je lockerer du damit umgehst, umso einfacher fällt dir die Beantwortung der Fragen. Hänge deinen Gedanken nach, vertraue dir, deinen Erfahrungen und Gedanken. Wichtig: Schreibe urteilsfrei alles auf, was dir in den Sinn kommt. Jeder Gedanke hat einen Grund!

Wenn du alles notiert hast, dann lege die Blätter alle nebeneinander und schau sie dir genau an. Wo kannst du deinen roten Faden erkennen? Was zeigt sich immer wieder in deinem Leben?

Mein roter Faden:

Kannst du dir jetzt die Frage beantworten: **Warum tue ich, was ich tue?**

Sobald du die Antwort auf diese Frage gefunden hast, wirst du sie ganz selbstbewusst und sicher nach außen vertreten können. Sie kommt aus deinem tiefsten Inneren und du musst sie vor niemandem verteidigen. Jetzt bist du dir deiner selbst bewusst! Gratuliere. Mit diesem Wissen um deine Kompetenzen kannst du beginnen dich Wert-voll zu verkaufen.

Mein Kompetenz-Schatz: _____

Das haben meine Kunden davon: _____

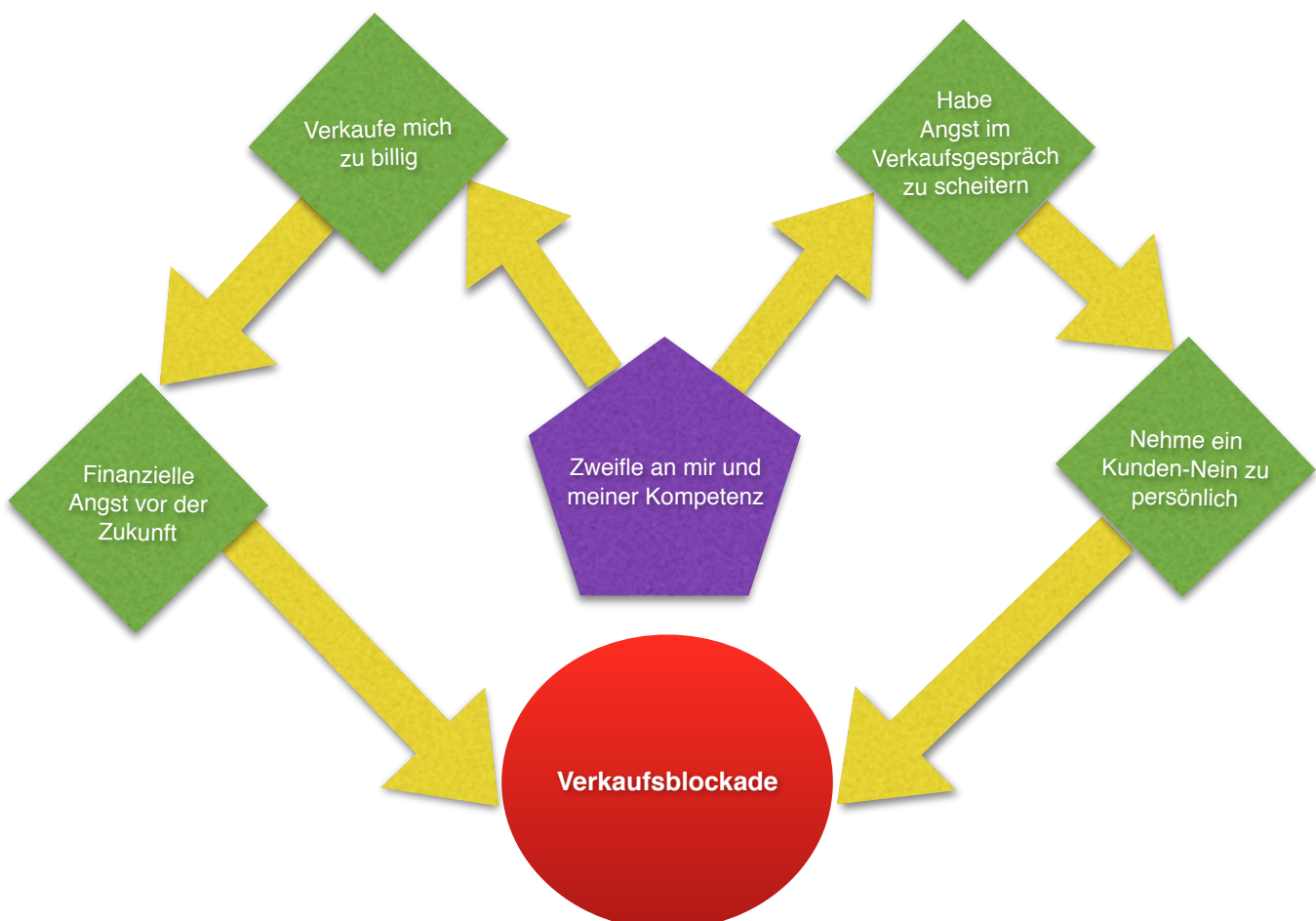
Warum es so wichtig ist ganz am Anfang zu beginnen?

Bevor du die Einnahmen in die Kasse legen kannst, musst du verstehen, wie sie funktioniert.

Im übertragenen Sinn bedeutet das für dich: Bevor du dich mit deinen Kompetenzen selbstbewusst verkaufen kannst, musst du dir dieser Kompetenzen bewusst sein. Dafür musst du in dein Inneres blicken, dich dafür öffnen und empathisch mit dir selbst kommunizieren. Dich selbst verstehen.

Erst wenn du diese Basis für dich geschaffen hast, kannst du deinen Verkaufsprozess so aufbauen, dass am Ende deine Kasse klingelt.

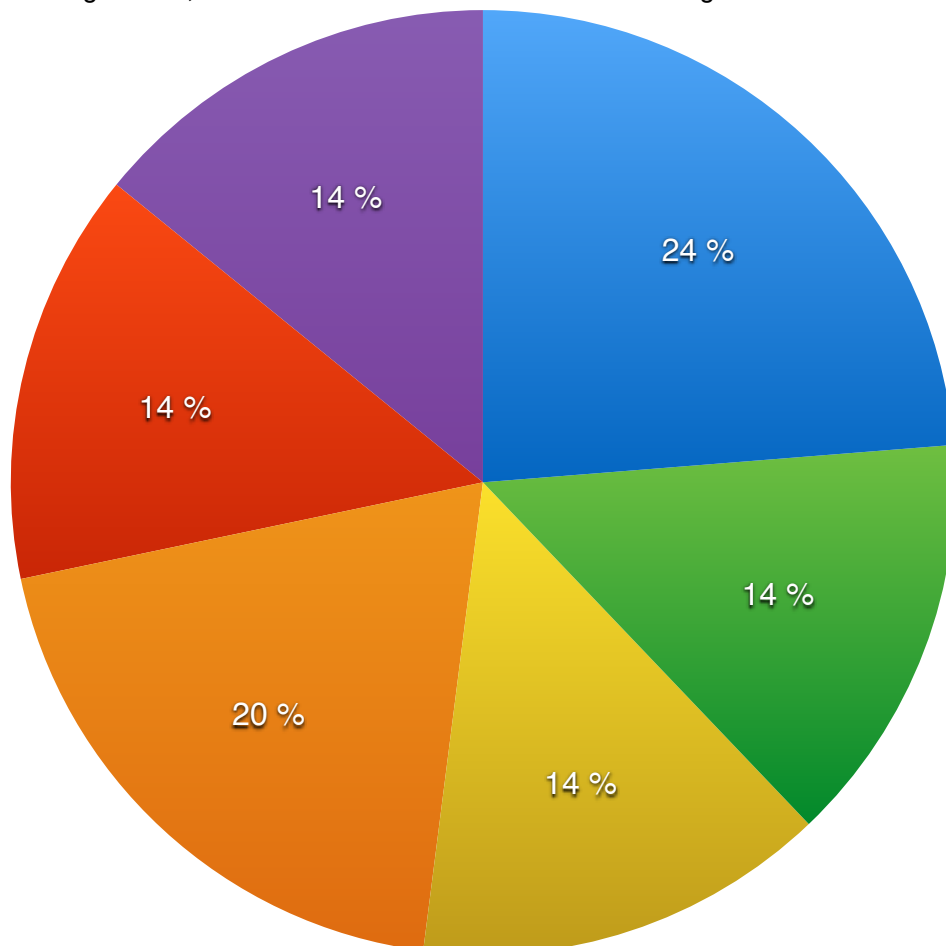
Sonst resultiert, wie in diesem Schaubild dargestellt, eine Verkaufsblockade.



Im September 2016 habe ich eine Online-Umfrage „**Was sind deine stärksten Blockaden im Verkauf?**“ durchgeführt.

Hier kannst du das Ergebnis sehen:

- Zweifle an mir und meiner Kompetenz
- Nehme ein Kunden-Nein zu persönlich
- Angst vor ungewisser, finanzieller Zukunft
- Angst im Verkaufsgespräch zu scheitern
- Verkaufe mich zu billig
- Habe Schwierigkeiten mich neu zu motivieren



2. Nimm das Scheitern als wichtige Erfahrung an!

Jedes Scheitern ist nur ein Umweg auf dem Weg zu deinem Ziel.

Du bist in einem Verkaufsgespräch, unterhältst dich gut mit deinem Kunden, du hast das Gefühl, dass du sein Problem verstehst und plötzlich merkst du, wie sich dein Kunde langsam zurückzieht. Kurz vor dem eigentlichen Verkaufsabschluss teilt er dir seine Einwände mit. Du stehst da und verstehst die Welt nicht mehr. Gerade noch war er total begeistert von deinem Angebot und auf einmal weicht er dir aus.

Jetzt steigt ganz langsam die Angst in dir auf, dass du diesen Umsatz nicht machen wirst. Alte Bilder von vergangenen Verkaufschancen, die zu keinem Abschluss geführt haben, mischen sich unter. Du siehst die offenen Rechnungen vor deinem geistigen Auge und fragst dich wieder einmal, wie du das alles schaffen sollst?

Diese und ähnliche Situationen erleben alle Selbständigen immer mal wieder. Das ist völlig normal und überhaupt kein Grund die Flinte ins Korn zu werfen. Viel wichtiger ist es, in diesen Situationen einen kühlen Kopf zu bewahren und das vorangegangene Gespräch genau zu analysieren. Daraus kannst du so viel für die Zukunft lernen und damit langsam aber sicher den direkteren Weg zum Verkaufsabschluss einschlagen. Den einen oder anderen scheiternden Umweg kannst du dir damit dann ersparen.

Wie kann ich lernen meine Angst vor dem Scheitern abzubauen?

Als erstes mach dir bitte bewusst, dass Scheitern nichts anderes ist, als ein angestrebtes Ziel nicht im ersten Versuch zu erreichen. Du kannst also noch weitere Versuche unternehmen.

Jetzt darfst du handeln

1. Notiere dir die letzten 3 Verkaufssituationen, die zu keinem Umsatz geführt haben.
2. Analysiere sie mit den nachfolgenden Arbeitsblättern.

Meine letzten drei Verkaufssituationen, die zu keinem Umsatz geführt haben

1. _____
2. _____
3. _____

Diese Kundennutzen-Argumente habe ich angeführt:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Diese Einwände hat mein Kunde angeführt:

1. _____
2. _____
3. _____

So habe ich emotional und mit diesen Argumenten, auf die Einwände reagiert:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Diese Kundenbedürfnisse habe ich empathisch wahrgenommen und angesprochen:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Trainiere dich jeden Tag darin, diese Fragen im Kundengespräch für dich zu beantworten:

1. Was möchte mein Kunde von mir?
2. Habe ich aktiv zugehört?
3. Was nehme ich empathisch wahr?
4. Habe ich sein dringlichstes Bedürfnis bzw. Problem erkannt?
5. Kann ich ihm die optimale Lösung dafür bieten?
6. Präsentiere ich meine Verkaufsargumente in emotionalen Geschichten?
7. Habe ich eine emotionale Beziehung zu meinem Kunden aufgebaut?
8. Wie kann ich auf Standardeinwände wie „keine Zeit“, „kein Geld“, „zu teuer“ reagieren?

2 weitere Tipps zum Abschluss:

- In jedem Verkaufsgespräch hat dein Kunde seine eigene Vergangenheit dabei. Du kannst nie im Voraus wissen, wie er auf deine Argumente und nonverbale Kommunikation reagieren wird. Das hat nichts mit dir oder deiner Verkaufskunst zu tun. Nimm es an und handle intuitiv. Improvisiere! Vertraue auf dein Bauchgefühl, bleib neugierig und versuche die Kundenbeziehung weiter positiv zu gestalten.

- Eine sichere Gesprächsführung kannst du sehr gut mit einem Improvisations-Workshop üben. Du lernst dort auf deine Impulse zu vertrauen und wirst gleichzeitig sicherer und schlagfertiger in deiner Argumentation.

3. Deine innere Einstellung ist entscheidend!

Eine Kundenablehnung richtet sich selten gegen dich persönlich.

Wie selbstsicher du mit Kunden-Neins umgehen kannst, hängt stark davon ab, ob du deine Positionierung bzw. dein Herzensbusiness gefunden hast. Deshalb ist es so wichtig, dass du ganz am Anfang viel Zeit in die Beantwortung dieser Frage investierst. Sobald du dich damit ganz sicher fühlst, kannst du mit Kundenablehnungen viel gelassener umgehen und nimmst sie nicht mehr persönlich.

Du brauchst unbedingt die richtige innere Einstellung zum Verkauf und zu deinem Business. Und diese ergibt sich aus deinen eigenen Gedanken und Gefühlen. Deine eigenen Erfahrungen beeinflussen deine Einstellung und deinen Optimismus in deinem Alltag als Selbständige.

Schau dir Profisportler an: Sie arbeiten ständig an ihrer mentalen Einstellung. Menschen, die angestellt oder selbständig sind, vernachlässigen das häufig. Dabei hat der ehemalige Profi-Tennisspieler Boris Becker das mit diesem Satz so treffend auf den Punkt gebracht: „Gewonnen und verloren wird zwischen den Ohren“.

Jetzt darfst du handeln

1. Notiere dir die letzten drei Verkaufssituationen, die zu keinem Umsatz geführt haben.
2. Analysiere sie mit dem nachfolgenden Arbeitsblatt.

Meine drei letzten Situationen, in denen ich ein Kunden-Nein erhalten habe:

1. _____
2. _____
3. _____

Deshalb habe ich das Kunden-Nein persönlich genommen:

1. _____
2. _____
3. _____

In zukünftigen Situationen werde ich das nicht mehr persönlich nehmen, weil:

1. _____
2. _____
3. _____

Morgendliche Übungen für deine positive innere Verkaufseinstellung:

1. Nimm dir 10 Minuten Zeit und denke über deine positiven Verkaufserlebnisse nach.
2. Stimme dich darauf ein, dass du ohne Erwartungen in dein Verkaufsgespräch gehst.
3. Nimm deine Umgebung ganz aufmerksam wahr und konzentriere dich darauf ganz aktiv zuzuhören.
4. Notiere dir ein Minimalziel, das du erreichen möchtest.
5. Überlege dir, mit welchen Lösungen du das für dich und deinen Kunden erreichen kannst.
6. Bleib positiv in deinen Gedanken und deiner Sprache, auch wenn es mal anders läuft als du es dir wünschst.

4. Der Mehrwert für deinen Kunden bestimmt deinen Preis!

Wert-voll verkaufen bedeutet aktiv aus der Preisspirale nach unten auszutreten.

Egal in welchem Bereich du selbständig tätig bist, du wirst immer auf Wettbewerber treffen, die dein Angebot billiger verkaufen. Deshalb hast du zwei Möglichkeiten: Du kannst in die Preisspirale mit eintreten, dich umherwirbeln lassen und schauen, was für dich übrig bleibt. Sobald du in dieser Spirale bist, bist du passiv und lieferst dich dem Markt aus. Oder du wirst aktiv und stehst zu deinem Wert – und Preis!

Viele Selbständige denken, „ich fange erst mal günstig an, und wenn ich etwas bekannter bin, dann hebe ich meine Preise an“. Wenn das so funktionieren würde, könnte es eine gute Strategie sein. Meistens klappt es aber nicht. Denn die Kunden, die bei dir gekauft haben, empfehlen dich weiter und damit spricht sich auch dein Preis herum. Wenn du jetzt beim nächsten Kunden sagst, dass der Preis höher ist, wird das sehr wahrscheinlich dazu führen, dass du keinen Auftrag bekommst. Es sei denn, du kannst es schlüssig und nachvollziehbar begründen. Wenn nicht, dann passieren an diesem Punkt diese drei Dinge:

1. Der Kunde hat nicht damit gerechnet, dass er mehr bezahlen soll als derjenige, der ihn weiterempfohlen hat.
2. Er wird sich über den Empfehler ärgern, weil der ihm einen niedrigeren Preis genannt hat.
3. Er ärgert sich über dich und empfiehlt dich negativ weiter.

Das schadet erstens deinem guten Ruf und zweitens kommst du so nicht aus der Preisspirale heraus.

Deshalb ist es wirklich sinnvoll, dass du dir ganz bewusst einen Preis ausrechnest, den du unbedingt erzielen musst, damit du kostendeckend arbeiten und gut davon leben kannst. Bedenke bei deinen Berechnungen, dass der Durchschnittsverdiener in Deutschland monatlich ca. 3900 Euro brutto verdient (Stand 2015, Quelle *1). Das bedeutet für dich (als Selbständige oder Freiberuflerin mit Dienstleistungen) umgerechnet einen Mindeststundensatz von ca. 80 Euro netto, damit du mit einem Angestellten gleichgestellt bist. Da du ja aber Unternehmerin bist, ein viel höheres Geschäftsrisiko trägst und zusätzlich mögliche Ausfallzeiten abdecken musst, rate ich dir deinen Stundensatz nicht unter 100 Euro netto zu berechnen.

Eine ganz einfach nachvollziehbare Berechnung findest du hier:

<https://lambertschuster.de/existenzgruender/stundensatz-kalkulation-fuer-freiberufler-und-selbstaendige/> (Quelle *1)

Deinen Stundensatz musst du übrigens vor keinem Kunden rechtfertigen. Das einzige, was wirklich zählt ist, dass du dich unbedingt mit deinem Stundensatz wohl fühlen musst. Tust du das nicht, dann wird das in deiner Verkaufssituation sichtbar. Dein Kunde wird spüren, ob du deinen Preis sicher und klar formulierst oder ob du unsicher bist und er Spielraum für weitere Verhandlungen hat.

An dieser Stelle kommt für dich und deinen Kunden „der WERT“ ins Spiel.

1. Bist du es dir wert, deinen festgelegten Preis zu verkaufen?
2. Fühlst du dich wohl, wenn du deinen Preis nennst?
3. Kannst du diesen Preis selbstbewusst verkaufen?
4. Welchen Gegenwert bekommt dein Kunde dafür?
5. Kannst du diesen Gegenwert so darstellen, dass dein Kunde das Gefühl hat günstig davon gekommen zu sein?

Jetzt darfst du handeln

1. Überlege dir noch einmal, welche Talente, Fähigkeiten, Kompetenzen und Erfahrungen du hast.
2. Führe die tägliche Übung vom nachfolgenden Arbeitsblatt regelmäßig aus.

1. Lege deinen ganz persönlichen Stundensatz (netto) oder Produktpreis (netto) fest.

Das ist mein Wohlfühlpreis _____

2. Überlege dir, welchen Betrag du jeden Monat zurücklegen möchtest, damit du deine Wertsteigerung sichtbar machst. Das tut gut und gibt dir Sicherheit. Auch wenn es nur ein kleiner Betrag ist. Wichtig ist, dass du es jeden Monat tust und auf die Rücklage erst dann zurückgreifst, wenn du in Not bist.

Das ist mein monatlicher Rücklagenbetrag _____

3. Tägliche Übung - So verkaufst du dich Wert-voll:

1. Stell dich aufrecht hin.
2. Sorge für einen festen Stand.
3. Positioniere deinen Oberkörper stolz.
4. Sprich mit einer tiefen und festen Stimme.
5. Suche dir einen Gesprächspartner, der dir wohlwollend zuhört.
6. Oder sprich zu einem Foto, das dir sympathisch ist.
7. Und jetzt erzähle laut, deutlich und selbstbewusst, welche Fähigkeiten, Erfahrungen, Talente und Kompetenzen du hast.

Am Anfang mag das fremd für dich klingen. Vielleicht schämst du dich dabei. Oder du fühlst dich unwohl, weil du es nicht gewohnt bist, so selbstbewusst von dir zu sprechen. Deshalb übe es solange, bis es sich ganz natürlich für dich anfühlt, du an deine Worte selbst glaubst und dies auch stimmig in deiner verbalen und nonverbalen Kommunikation sichtbar wird.

4. Führe ein Verkaufs-Erfolgs-Tagebuch.

Hier trägst du jeden Tag einen Erfolg aus deinem persönlichen oder Verkaufsalltag ein. Egal wie groß oder klein, wichtig oder unwichtig er dir erscheint. Bewerte ihn nicht, schreib ihn einfach auf.

4. Die Angst lähmt deine Motivation!

Mach deine Erfolge sichtbar, sie unterstützen deine Motivation

Immer wieder auf die Nase fallen, aufstehen und weiterlaufen - das beherrschen Kinder meisterhaft. Ich freue mich heute noch jedes Mal darüber, wenn ich kleine Kinder beobachte, die sich wieder aufstellen, ausschütteln und einfach loslaufen. Sie überlegen nicht lange, warum sie jetzt gestürzt sind. Manchmal blicken sie sich kurz um, nehmen es zur Kenntnis, speichern es als Erfahrung und weiter geht es.

Auf unserem langen Weg zum Erwachsen werden haben wir das durch diverse äußere Umstände meist verlernt. Dieses kindliche Weiterlaufen steckt aber noch immer in uns drin. Etwas versteckt zwar, aber es ist da. Wir müssen nur tief genug graben, den Mut haben diesen Motivations-Schatz zu heben und ihn wieder zu verwenden.

Geh doch mal auf einen Spielplatz und schau den spielenden Kindern dort zu. Oder setz dich in ein Café, einen Park oder die Fußgängerzone und schau den kleinen Kindern zu. Es ist so wohltuend und zaubert dir bestimmt ein Lächeln ins Gesicht, wenn du ihre kindliche Unbekümmertheit genießen kannst. Sie haben noch keine Angst. Sie sind experimentierfreudig und neugierig.

Und was tust du, wenn du neuen Situationen begegnest? Bist du auch so unbekümmert und neugierig, ganz ohne Angst davor? Vermutlich dann, wenn du dich sicher fühlst. Aber was ist, wenn du dich unsicher fühlst, wie in einer schwierigen Verkaufsverhandlung vielleicht. Steigt sie dann langsam in dir auf, „die Angst“?

Ängste sind wichtig. Wir brauchen Sie als Warnung vor Gefahren, damit wir uns rechtzeitig aus dem Staub machen können. Aber ist ein Verkaufsgespräch eine Situation, in der eine Gefahr droht? Sachlich betrachtet nicht, emotional betrachtet kann sie es sein.

Damit sie auch emotional keine Gefahr bringt, musst du dein Business auf soliden Beinen aufbauen. Das schafft dir den nötigen Freiraum, gelassen zu agieren und keine Angst davor zu haben, dass du nicht genügend verkaufen kannst.

Was kann dir im schlimmsten Fall passieren? Dass dein Business nicht läuft und du deine Brötchen als Angestellte verdienen musst. Das sichert aber immer noch deine Existenz. Selbst wenn du arbeitslos wirst oder Sozialhilfeempfängerin, auch dann ist deine Existenz gesichert. Du kannst dich also völlig frei machen von finanziellen Ängsten. Es geht immer irgendwie weiter. Wir haben in Deutschland noch immer ein soziales Sicherungssystem, das uns beschützt und das wir unbedingt erhalten müssen.

Sobald du geschafft hast, die Angst vor einer ungewissen finanziellen Zukunft zu besiegen, geht es dir viel besser. Du kannst gelassener und selbstbewusster handeln.

Und was hat das jetzt mit deiner Motivation zu tun? Wenn du keine Ängste vor dem Scheitern mehr hast, lassen deine Schwierigkeiten dich selbst zu motivieren ganz automatisch nach. Deine Selbstmotivation hängt stark damit zusammen, mit wie viel Freude, Engagement und Kreativität du deinen täglichen Business-Aufgaben begegnest. Und die kannst du nur zufrieden ausleben, wenn du deine Ängste abbaust.

In deiner eigenen Zufriedenheit liegt der Schlüssel zu deiner Fähigkeit, dich immer wieder aufs Neue zu motivieren. Immer dann, wenn du deine selbst gesteckten Ziele erreicht hast, wirst du dich ganz automatisch weiter motivieren, das nächste Ziel zu erreichen. Es macht dir Spaß deine erreichten Ziele zu feiern, du fühlst dich gut und hast den eigenen inneren Antrieb weiterzumachen. Du kannst dir die Bedingungen dafür schaffen, dass du täglich motiviert bist.

Jetzt darfst du handeln

1. Schaffe dir deine eigenen Erfolgsbedingungen.
2. Was musst du tun, um deine tägliche Motivation aufrecht zu erhalten?

1. Setze dir ein messbares und realistisches Ziel.
2. Denke positiv, benutze eine positive Sprache und Sorge für eine positive innere Einstellung.
3. Spüre deine Begeisterung für dein Business und übertrage sie auf deine Kunden.
4. Eliminiere alles aus deinem Leben, was dich demotiviert.
5. Notiere alle Dinge, die dich motivieren.
6. Visualisiere diese Dinge und platziere sie so, dass du sie immer wieder sehen kannst.
7. Genieße deine positiven Gefühle, freue dich darüber, feiere sie.
8. Belohne dich regelmäßig für deine Arbeit und deine Erfolge.
9. Schaffe dir eine Umgebung, die dich inspiriert.
10. Arbeite mit To-do-Listen
11. Geh ganz bewusst einen Schritt aus deiner Komfortzone und belohne dich dafür.
12. Suche dir Gleichgesinnte und motiviert euch gegenseitig.
13. Mach jeden Tag auch Dinge, die dir großen Spaß bereiten.
14. Gönn dir ausreichen viele Erholungstage.
15. Nimm dir Zeit für kreative Gedanken.

Sei mutig!

Bist du bereit, die Entscheidung zu treffen, dich zukünftig Wert-voll zu verkaufen?

Bist du mutig, die getroffene Entscheidung umzusetzen und den Weg durchzuhalten?

Willst du dich wirklich selbstbewusst verkaufen?

Und möchtest du hören, wie deine Kasse klingelt?

Dann kannst du es - wenn du es wirklich willst!

Hast du es satt, Angst vor dem Scheitern zu haben?

Willst du in eine finanziell sichere Zukunft blicken?

Bist du bereit, deine Komfortzone zu verlassen?

Mach dich jetzt auf den Weg!

Jeder Tag, den du länger abwartest, ist ein verlorener Tag.

Unterstützung?

Fragen?

Anregungen?

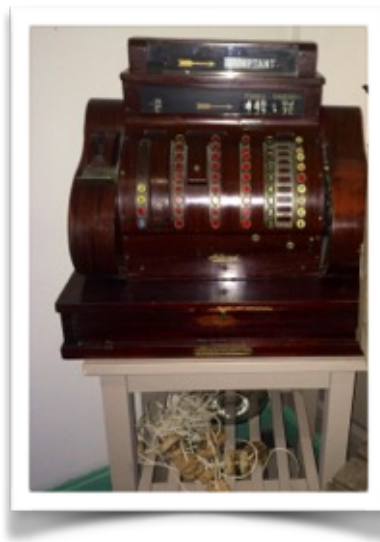
Ich freue mich auf dich unter mail@betinafischer.de

Dieses E-Arbeitsbuch „für klingelnde Kassen“ wurde geschrieben von:

Betina Fischer
Badener Str. 114
74074 Heilbronn

mail@betinafischer.de

www.betinafischer.de



Wenn du mit Empathie gute Kundenbeziehungen aufbauen möchtest, dann schau dir meinen [Lesetipp](#) an:



„Copyright © 2016, Betina Fischer, Alle Rechte vorbehalten.

Dieses E-Arbeitsbuch darf – auch auszugsweise – nicht ohne die schriftliche Zustimmung des Autors kopiert werden.

Haftungsausschluss: Die Inhalte dieser Publikation wurden sorgfältig recherchiert, aber dennoch haftet die Autorin nicht für die Folgen von Irrtümern, mit denen der vorliegende Text behaftet sein könnte, und für Folgen, die aus der Anwendung des Textes entstehen können.“