

Virgil Schmid

# Spielend verkaufen

Wie Sie Ihre Kunden mit originellen Ideen begeistern

**REDLINE** | VERLAG

# Inhalt

**Vorspiel: Die Zeit des »Anhauens, Umhauens, Abhauens« ist vorbei!** 9

**Teil I: Spielanlässe** ..... 11

**1. Wer spielt, gewinnt Kunden!** ..... 13

Produkte sind austauschbar, Käufererlebnisse nicht ..... 14

Unternehmen, die spielen ..... 17

Menschen begeistern in der »Zuvielgesellschaft« ..... 19

**2. Warum Menschen gerne spielen und was ein Spiel ausmacht** ..... 25

Die unterschätzte Macht des Spiels ..... 27

Was Spiele unwiderstehlich macht ..... 30

Spielen im Verkauf ..... 33

**Teil II: Spielräume & Spielregeln** ..... 37

**3. Spielerische Warenpräsentation** ..... 39

Vom Point of Sale zum Point of Emotion ..... 40

Mit Kundenerwartungen spielen: Warenpräsentation einmal anders .... 43

**4. Spielerischer Kundenservice** ..... 55

Bunte Oasen in der grauen Servicewüste ..... 56

Kunden verblüffen: Ausnahmeservice ..... 59

**5. Spielerische Websites** ..... 73

Sympathieträger statt Unternehmensporträt ..... 74

Kunden unterhalten: Websites, die Spaß machen ..... 76

**6. Spielerische Werbung** ..... 87

Spielerische Töne im täglichen Werbe-Bombardement ..... 88

Käufer amüsieren: Werbung mit Pfiff ..... 91

<b>7. Spielerische Social-Media-Kampagnen</b> .....	105
Unendliche Weiten: Spielen im Netz .....	106
Mehrwert & Mundpropaganda: Social Media mit Fan-Potenzial .....	109
<b>8. Spielerischer Markenaufbau</b> .....	123
Marken heute: alles, außer langweilig! .....	125
Konsumenten begeistern: Verspielte Marken .....	127
<b>9. Spielerisch Verkauf trainieren</b> .....	137
Wer spielt, lernt mehr .....	138
Verkaufsseminare der neuen Art: Spiele .....	141
<b>Teil III: Spiele entwickeln</b> .....	149
<b>10. Spielvoraussetzungen</b> .....	151
Es funktioniert nur mit Ihren Mitarbeitern – nicht gegen sie! .....	152
Wie Sie eine spielfreudige Unternehmenskultur schaffen .....	155
<b>11. Wie Sie Ideen finden</b> .....	163
Die Kreativität der Mitarbeiter wachküssen .....	164
71 Ideen für spielendes Verkaufen .....	169
<b>12. Nachspiel: Kunden zu Fans machen</b> .....	177
<b>Link statt QR-Code</b> .....	179
<b>Literaturempfehlungen</b> .....	183
<b>Über den Autor</b> .....	185
<b>Unternehmensverzeichnis</b> .....	187
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	193