

Úvodem	7
Předmluva	9
1 Vytvoření správného dojmu	11
Prodej po telefonu versus prodej v terénu	12
Váš trh	13
Význam hlasu.....	14
Vytváření profesionálního image.....	16
Sedm zlatých pravidel prodeje po telefonu	17
2 Buďte připraveni!	18
Emocionální a mentální přístup.....	18
Faktické informace	20
Poznejte svého klienta	22
3 Jak zvládat telefonické hovory	24
Stížnosti	24
Typy lidí.....	25
Zákazník	27
4 Zlepšování hovorů naslepo	32
Kdo a jak?.....	32
Představení se a prolomení ledu	38
Prodej.....	44
5 Telemarketing jako prodejní pomůcka.....	51
Sjednání schůzky	51
Příklad.....	53
6 Překonávání námitek.....	56
Běžné námítky	59
Nerozhodnost.....	60
Zrušená objednávka (storno)	63

Trénink zaměstnanců mimo prodejní oddělení	64
7 Zřízení vlastního oddělení prodeje po telefonu	66
Zařízení	67
Služby profesionální agentury	69
8 Zorganizujte si svou práci!	
Administrativa prodejního oddělení.....	71
Evidence zákaznických karet	71
Potenciální zákazníci	78
9 Získávání zaměstnanců –	
koho hledáme a jaké má mít vlastnosti	79
Hledání zaměstnanců na inzerát	81
Přijímací pohovor	82
Popis práce.....	83
Přístup.....	84
Psychologie.....	84
Pozitivní postoj.....	85
Zácvik nováčků	86
10 Důležitost dobrého výcviku.....	90
Čí role?	91
Co je trénink?	92
Jaký typ tréninku – jak a kde?	97
Jaké pomůcky při tréninku využít	102
Příklady simulačních cvičení.....	105
Stanovení cílů a motivace	111
Monitorování zaměstnanců.....	112
Odměňování.....	114
11 Napište si to! Jak psát úspěšné scénáře a dopisy	119
Scénáře schůzky naslepo	119
Scénáře pro stálé zákazníky.....	123
Písemné nabídky a informace.....	124
Závěr	131
Co dále?	131