

OBSAH:

1. kapitola – Pověření – povinnost a zodpovědnost	7
Zásady úspěšného prodeje	8
Důvěra – předpoklad pro úspěch	9
Shrnutí	12
2. kapitola – Cíl závěru	15
Pravý účel knižní evangelizace	15
Nezbytnost závěru prodeje	16
Cílevědomý postup	18
3. kapitola – Různí klienti, různé přístupy	21
Charakteristické rysy osobnosti	22
Poznání potřeb a přání	23
Rodinné vztahy	23
Skupiny zákazníků	24
Osamělí	24
Vdané, ženatí	26
Důchodci	28
Závěr	30
Tabulka	31
4. kapitola – Budování pevné a dostatečné základny	33
Závěr	41
Návrhy pro úspěšný závěr	41
Výhody dostatečné základny	41
5. kapitola – Jak vzbudit v zákazníkovi touhu	43
Cesty k úspěchu	43
Síla přesvědčování	44
Působení a ovlivňování „přemlouváním“	45
Motivace zákazníka	46

6. kapitola – Jak rozumět svému zákazníkovi	49
Význam kupních signálů	49
Buď vnímavý ke všem kupním signálům	50
Verbální kupní signály	51
Neverbální kupní signály	55
Kupní signály v námitkách	56
7. kapitola – Zkušební závěry prodeje	61
Vyzkoušej připravenost zákazníka	61
Co je zkušební závěr prodeje?	61
Kdy použít zkušební závěr?	62
Dotaz na názor	62
Dotaz po rozhodnutí	67
Směrování k objednavce	71
Výhody zkušebních závěrů	74
8. kapitola – Logické závěry	77
O závěrech všeobecně	77
Hlavní kategorie uzavírání prodeje	78
Postupy logického přirozeného uzavírání prodeje	79
Závěr založený na plném souhlasu	79
Závěr založený na předpokladu	83
Použití závěru založeného na předpokladu	84
Jak usměrňovat reakci	86
Závěr založený na námitce	87
Závěr založený na alternativě	91
Funkčnost alternativního závěru	93
Závěr založený na druhořadém bodě	95
Shrnutí	96
9. kapitola – Závěry založené na lidské přirozenosti	97
Úvod	97
Co je lidská přirozenost	98
Závěr na základě vlastnictví	100

Závěr založený na nakažlivé reakci	102
Jak to funguje?	102
Závěr založený na příběhu z prodeje	104
Závěr založený na strachu	107
Závěr založený na pýše	109
Závěr založený na výsadě	113
Výsada, za kterou se platí	113
Výsada zdarma	116

10. kapitola – Závěry založené na mimořádném úsilí 119

Závěr založený na souhrnu užitečnosti	120
Jak tohoto závěru použít?	120
Tabulka	122
Závěr založený na akci	124
Akce knižního evangelisty	125
Zákazníková akce	127
Závěr založený na žádosti o objednávku	131
Závěr založený na druhé nabídce	133
Shrnutí	136