

# OBSAH

Předmluva .....	9
Příběhy z praxe .....	11
Vytvořte příjemnou atmosféru! .....	11
Každý zná Mr. Smitha .....	12
Řiďte se potřebami svých zákazníků! .....	13
Servis je postoj, který by měl prostupovat celým podnikem .....	14
Nechte domluvit, nepřerušujte! .....	14
Lepší zacházení s bližním .....	15
„Teď právě obsluhuji!“ .....	16
Kdy je zákazník „pán“? .....	17
„Právě děláme dekoraci!“ .....	18
Mnozí zákazníci jsou „obsluhou znechuceni“! .....	19
Mnozí zákazníci „jsou voděni za nos“! .....	20
Prodej začíná servisem! .....	20
„Mohu vám pomoci?“ .....	22
V „psích kruzích“ se o tom povídá .....	22
Péče o děti přiláká zákazníky .....	23
Znáte baliče v samoobsluhách? .....	24
Firma Sinn je sympatická po všech stránkách! .....	24
Malé zanedbání může váš obchod vehnat do úzkých .....	25
Prodejny dnes neběží samy od sebe! .....	26
Jak jedna samoobsluha „prodává“ vůni! .....	27
Špičkový prodavač prodá všechno! .....	28
Dokážete prodat jablka podóbaná od krup? .....	29
Kdo zaujme děti, prodá víc! .....	30
Podnapilý koláč .....	31
S táckem na zákusky prodáte víc! .....	32
Nové cesty při sestavování inzerátů .....	32
Prodávejte za psychologické ceny! .....	34

Správná metoda prodeje s katalogem .....	34
Vždycky udělejte pro zákazníka o trochu víc, než očekává! .....	35
Darujte marku! .....	36
Výloha, která vzbudila zvědavost .....	37
Máte problémy „se stolicí“? .....	38
„Naši zákazníci vidí rudě“ .....	38
Prodávejte ve veselých barvách! .....	39
„O co jde?“ .....	40
Nejprve vyjmenujte přednosti! .....	41
Neptejte se <i>zda</i> , nýbrž: <i> který</i> ? .....	42
Znáte účinek příkyvování? .....	43
„Stačí vám to?“ .....	44
Takhle prodáte víc krémů na boty! .....	45
Pásek zákazníka „připoutá“! .....	46
Jeden švýcarský hotel je super! .....	47
Tipy pro reklamační rozhovory .....	48
Prodávejte tělem i duší! .....	49
Tři zlatá pravidla prodeje .....	50
Co neprodáme my, prodají jiní! .....	51
Musíte mít rádi lidi .....	51
15 bodů pro správné jednání se zákazníky .....	52
Vyznáte se ve svém řemesle? .....	53
Už jste někdy uvažovali o tom, co to vlastně znamená prodávat? .....	54
Snídaně s donáškou do domu! .....	55
Doplňkový prodej je možný i v knihkupectví! .....	56
Osvědčené techniky uzavírání obchodu v oděvním odvětví .....	57
Kdo prodává nápady, prodá víc! .....	58
Také zavíráte svůj obchod „na minutu přesně“? .....	59
Věděli jste, že mnoho zákazníků je ohroženo nakupovací mánií? .....	60
Nikdy nenechávejte zákazníka stát před zavřenými dveřmi! .....	61

Tipy pro prodej po telefonu .....	61
Důležité faktory nabídky zlevněného zboží .....	62
Co považují zákazníci u malých obchodů za přednost? .....	63
Co považují zákazníci za přednost u samoobslužných prodejen? .....	65
Co zákazníkovi nevoní? .....	65
Několik chyb, kterých se v řeči těla často – nevědomky – dopouštíme .....	66
Formule VVP .....	67
Vžijte se do pozice zákazníka! .....	68
Text, který byste mohli věnovat svým zaměstnancům .....	69
Kontrolní testy a pracovní listy .....	71
Náš cíl jsou spokojení zákazníci .....	71
Znáte pět faktorů úspěšnosti? .....	71
Důležité kontaktní kroky: Faktory T .....	73
Nadchněte vlastním zápallem! .....	74
Tipy a pokyny pro optimální poskytnutí rady zákazníkovi .....	75
Deset kroků optimální obsluhy .....	78
Negativní zážitky zákazníků z praxe .....	79
Formulace a tipy pro prodej zaměřený na prospěch zákazníka .....	81
Kontrolní přehled pro autogenní trénink .....	82
Návrhy důležitých výroků při prodeji .....	83
Deset důležitých vlastností prodavače .....	85
Důležité otázky pro zaměstnance maloobchodní prodejny .....	88
Přehled hlavních chyb, kterých se zaměstnanci dopouštějí ve styku se zákazníky .....	90
Místo slov na závěr .....	112