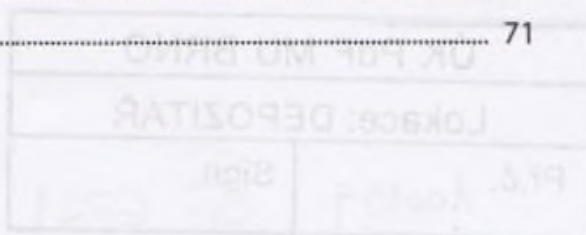


# Obsah

Úvodní slovo .....	7
<b>1 Na začátek .....</b>	<b>9</b>
Prodejce, obchodník nebo...? .....	9
Jak s knihou pracovat? .....	11
Složitá jednoduchost prodeje .....	14
Vítejte ve hře jménem obchod .....	17
<b>2 Struktura prodeje – 5P .....</b>	<b>19</b>
Příprava .....	20
Příběh .....	20
Proč .....	26
Prezentace .....	27
Prodej .....	33
<b>3 Příprava .....</b>	<b>35</b>
Kde najít zákazníky? .....	35
Hledejte klienty podle užitku, který prodáváte .....	36
Co chtějí vaši zákazníci? .....	42
Pracujte s tím, co se dozvíte .....	47
Dovednosti dobrého obchodníka .....	50
Cíle, nebo vztahy? .....	52
Příprava – na co dalšího nezapomenout? .....	55
Plánování .....	58
<b>4 Příběh .....</b>	<b>65</b>
První dojem .....	66
Jak se představit? .....	71



Podání ruky – velké malé téma .....	74
Dodržujte vhodnou vzdálenost .....	76
První věty na obchodní schůzce .....	77
Organizovanost .....	80
<b>5 Proč .....</b>	<b>83</b>
Proč ano a proč ne .....	83
Charakteristiky a výhody zboží .....	84
Aktivní naslouchání .....	92
Povzbuzení .....	94
Přeformulování .....	96
Vyjasnění .....	97
Sumarizace .....	98
Ocenění, poděkování .....	98
Hlavní pasti aktivního naslouchání .....	99
Námítky .....	101
<b>6 Prezentace .....</b>	<b>115</b>
Komunikace .....	115
Neverbální komunikace nejsou jen gesta .....	121
Pozitivní komunikace .....	125
Otázky .....	134
<b>7 Prodej .....</b>	<b>141</b>
Uzavření obchodu .....	141
<b>8 Poprodejní servis .....</b>	<b>153</b>
Udržte si své klienty .....	153
<b>Závěr .....</b>	<b>159</b>

ÚK PdF MU BRNO	
Lokace: DEPOZITÁŘ	
Př.č. 100959	Sign. DI- 6731