



269000219593

VP

OBSAH

Sign.: N257528

Úvod.....	3
1. Příprava na telefonní hovor.....	7
2. Mýty o telefonování.....	9
3. Úprava místnosti pro telefonování	12
4. Rušivé vlivy při telefonování a jak se jim bránit	13
5. Jak sám sebe motivovat k telefonování	14
6. S jakým cílem telefonujete?	15
7. Jak nejlépe říct, co chci sdělit aneb představení ve výtahu (elevator pitch)	17
8. Domluvení termínu.....	19
9. Jak se nenechat zaúkolovat potvrzováním termínu.....	22
10. Vyřízení vzkazu, když nezastihnu volanou osobu	24
11. Jak profesionálně ukončit hovor	26
12. Typický rozhovor pro sjednávání první schůzky	28
13. Kde najít potenciální klienty	31
14. Prodejní cíl.....	33
15. Komunikační trychtýř	35
16. Deset základních kroků v prodejním rozhovoru.....	36
17. Oslovování jménem	37
18. Argumentování.....	39
19. Námitky a způsob jejich zvládnání.....	43
20. Když klient váhá s rozhodnutím aneb 3x Z	46
21. Potvrzení správnosti klientova rozhodnutí	48
22. Kdy ukončit „lov na klienta“	50
23. Co mám dělat, když jsem začátečník	52
24. Nejčastější chyby v prodeji po telefonu.....	54
25. Elevator pitch pro pokročilé.....	57
26. Práce s hlasem a tělem při telefonování.....	61
27. Pár tipů, jak využít řeč těla při práci s hlasem.....	63
28. Návyky profesionála při telefonátu	65
29. Smích v telefonním hovoru	66
30. Komunikační typy osobností, jak je rozpoznat a jak s nimi hovořit	70
31. Řídící typ jako klient.....	72

32. Expresivní typ jako klient	75
33. Přátelský typ jako klient	78
34. Analytický typ jako klient	80
35. Co je B2B a další typy vztahů obchodník – zákazník	85
36. Specifika telefonního hovoru B2B.....	87
37. Nalézt klíčového partnera pro rozhovor	89
38. Kdo jsou vaši telefonní spojenci?.....	91
39. Nákupní motivy	93
40. Doptávejte se – zjišťujte nové informace	95
41. Dát či nedat vstupní slevu novému klientovi	97
42. Nedávejte slevu zadarmo	98
43. Sdělení nepříjemné zprávy	103
44. Vymáhání nezaplacených faktur	106
45. Asertivní jednání v telefonu.....	108
46. Tři kroky asertivní reakce.....	110
47. Řešení reklamací	111
48. Jak zvládnout stížnost.....	113
49. Co udělat po telefonátu.....	117
50. Sebekoučování	118
51. Další možnosti seberozvoje	119
52. Psychohygiena.....	120
53. Domácí trénink – příklady a cvičení	122
O autorovi	129