

# Obsah

O autorce .....	7
Úvod .....	9
<b>1. Předpoklady profesionálního prodejce .....</b>	<b>11</b>
1.1 Osobnostní předpoklady .....	12
1.2 Silná osobní motivace .....	18
1.3 Znalosti a vědomosti .....	19
1.4 Schopnosti a dovednosti .....	22
1.4.1 Komunikační schopnosti a dovednosti – komunikace .....	23
1.4.2 Přesilové hry v neverbální komunikaci .....	40
1.4.3 Komunikační dovednosti .....	43
1.4.4 Ostatní schopnosti a dovednosti .....	48
1.4.5 Touha dále se vzdělávat .....	49
<b>2. Příprava prodeje .....</b>	<b>53</b>
2.1 Příprava nezbytných informací .....	54
2.1.1 Znalosti o produktu .....	54
2.1.2 Znalosti o firmě .....	59
2.1.3 Znalost prostředí a konkurence .....	63
2.2 Zákazníci .....	66
2.2.1 Informace o zákazníkovi .....	66
2.2.2 Potřeby zákazníků .....	69
2.2.3 Typologie zákazníků .....	71
2.3 Vyhledávání zákazníků .....	77
2.3.1 Osobní kontakty .....	77
2.3.2 Ostatní zdroje .....	79
2.3.3 Poštou, telefonem nebo osobně? .....	80
2.3.4 Webové stránky .....	84
2.4 Příprava prodejní taktiky .....	85
2.4.1 Určete si cíl a taktiku .....	85
2.4.2 Výběr prostředí a příprava materiálů pro prezentaci produktu .....	86
<b>3. Prodej .....</b>	<b>90</b>
3.1 Zahájení prodejního rozhovoru .....	92
3.1.1 První dojem .....	92

3.1.2	Navození atmosféry .....	98
3.1.3	Zjištění potřeb zákazníka .....	100
3.2	Prezentace produktu .....	104
3.2.1	Co prezentujete .....	104
3.2.2	Logická stavba prezentace .....	105
3.2.3	Styl řeči při prezentaci .....	108
3.2.4	Vizuální a technické pomůcky .....	113
3.2.5	Neverbální komunikace při prezentaci .....	116
3.3	Jádro prodejního rozhovoru .....	122
3.3.1	Ovlivňování zákazníka .....	122
3.3.2	Obavy zákazníka .....	128
3.3.3	Překonávání námitek .....	132
3.3.4	Konfliktní situace .....	139
3.4	Zakončení prodejního rozhovoru .....	146
3.4.1	Načasování závěru .....	146
3.4.2	Techniky zakončení .....	148
<b>4.</b>	<b>Péče o zákazníky .....</b>	<b>153</b>
4.1	Význam péče o zákazníka .....	154
4.1.1	Šest dobrých důvodů, proč se dál zajímat o zákazníka .....	154
4.1.2	Typologie prodejců .....	158
4.2	Nepřátelské taktiky při prodeji .....	166
4.3	Způsoby budování vztahu se zákazníkem .....	169
<b>5.</b>	<b>Když se nedaří... .....</b>	<b>175</b>
5.1	Jak se vypořádat s neúspěchem .....	176
5.1.1	Analýza příčin neúspěchu .....	176
5.1.2	Stanovení cílů .....	179
5.1.3	Organizace práce a pracovního času .....	181
5.1.4	Změňte svůj přístup k neúspěchu .....	186
5.2	Ovládnutí stresu .....	187
5.2.1	Je stres škodlivý? .....	188
5.2.2	Jak poznáme stres .....	189
5.2.3	Typické stresory .....	192
5.2.4	Jak se vyrovnat se stresem .....	198
<b>Slovo závěrem .....</b>	<b>203</b>	
<b>Literatura .....</b>	<b>204</b>	
<b>Shrnutí/Summary .....</b>	<b>205</b>	
<b>Rejstřík .....</b>	<b>206</b>	