

# Obsah

<b>Předmluva</b> .....	7
<b>ČÁST PRVNÍ – PŘEDPOKLADY PROFESIONÁLNÍHO PRODEJCE</b> .....	9
<b>1 Osobnostní předpoklady</b> .....	10
<b>2 Silná osobní motivace</b> .....	14
<b>3 Znalosti a vědomosti</b> .....	16
<b>4 Schopnosti a dovednosti</b> .....	18
4.1 Komunikační schopnosti a dovednosti – komunikace .....	18
4.2 Komunikační dovednosti .....	32
4.3 Ostatní schopnosti a dovednosti .....	36
<b>5 Touha dále se vzdělávat</b> .....	38
<b>ČÁST DRUHÁ – PŘÍPRAVA PRODEJE</b> .....	41
<b>1 Příprava nezbytných informací</b> .....	41
1.1 Znalosti o produktu .....	42
1.2 Znalosti o firmě .....	46
1.3 Znalost prostředí a konkurence .....	49
<b>2 Zákazník</b> .....	52
2.1 Informace o zákazníkovi .....	52
2.2 Potřeby zákazníka .....	54
2.3 Typologie zákazníků .....	57
<b>3 Vyhledávání zákazníka</b> .....	61
3.1 Osobní kontakty .....	61
3.2 Ostatní zdroje .....	63
3.3 Poštou, telefonem nebo osobně? .....	64
<b>4 Příprava prodejní schůzky</b> .....	68
4.1 Určení cíle a taktiky .....	68
4.2 Výběr prostředí a příprava materiálů pro prezentaci produktu .....	69
<b>ČÁST TŘETÍ – PRODEJ</b> .....	73
<b>1 Zahájení prodejního rozhovoru</b> .....	74
1.1 První dojem .....	74

1.2 Navození atmosféry .....	79
1.3 Zjištění potřeb zákazníka .....	81
<b>2 Prezentace produktu .....</b>	<b>85</b>
2.1 Co prezentujete .....	85
2.2 Logická stavba prezentace .....	86
2.3 Styl řeči při prezentaci .....	92
2.4 Vizuální a technické pomůcky .....	94
2.5 Neverbální komunikace při prezentaci .....	97
<b>3 Jádro prodejního rozhovoru .....</b>	<b>101</b>
3.1 Ovlivňování zákazníka .....	101
3.2 Obavy zákazníka .....	107
3.3 Překonávání námitek .....	109
3.4 Konfliktní situace .....	116
<b>4 Zakončení prodejního rozhovoru .....</b>	<b>118</b>
4.1 Načasování závěru .....	118
4.2 Techniky zakončení .....	119
<b>ČÁST ČTVRTÁ - PÉČE O ZÁKAZNÍKA .....</b>	<b>125</b>
<b>1 Význam péče o zákazníka .....</b>	<b>125</b>
1.1 Šest dobrých důvodů, proč se dál zajímat o zákazníka .....	125
1.2 Typologie prodejců .....	128
<b>2 Způsoby budování vztahu se zákazníkem .....</b>	<b>132</b>
<b>ČÁST PÁTÁ - KDYŽ SE NEDAŘÍ... .....</b>	<b>137</b>
<b>1 Jak se vypořádat s neúspěchem .....</b>	<b>137</b>
1.1 Analýza příčin neúspěchu .....	137
1.2 Stanovení cílů .....	140
1.3 Organizace práce a pracovního času .....	142
1.4 Změna přístupu k neúspěchu .....	146
<b>2 Ovládnutí stresu .....</b>	<b>148</b>
2.1 Je stres škodlivý? .....	148
2.2 Jak stres poznáme .....	150
2.3 Typické stresory .....	152
2.4 Jak se vyrovnat se stresem .....	157
<b>Literatura .....</b>	<b>163</b>