

Kapitola první	5 - 18
-----------------------------	---------------

I. PRINCIPY PROFESIONÁLNÍHO PRODEJE

1.1	Proč se zabývat principy prodeje.....	5
1.2	Kdo je náš potenciální zákazník	6
1.3	Co je obchod.....	8
1.4	Co zákazník požaduje	9
1.5	Co my nabízíme zákazníkovi	11
1.6	Co motivuje zákazníka ke koupi.....	13
1.7	Osobnost, znalosti, dovednosti a schopnosti profesionála.....	13
1.8	Cena a jak s ní pracovat.....	15
1.9	Fáze prodeje.....	16
1.10	Shrnutí.....	18

Kapitola druhá	19 - 32
-----------------------------	----------------

II. ODHAD ZÁKAZNÍKA A KOMUNIKACE S NÍM

2.1	Proč je důležité odhadnout zákazníka a poznat sám sebe.....	19
2.2	Komunikace se zákazníkem.....	21
2.3	Proč si často nerozumíme	23
2.4	Principy komunikace - jak spolu mluvíme slovy i beze slov.....	26
2.5	Nezbytnost zpětné vazby.....	28
2.6	Zvládání problémových situací a námitek.....	29
2.7	Shrnutí	31

Kapitola třetí	33 - 50
-----------------------------	----------------

III. VEDENÍ A ŘÍZENÍ PRODEJNÍHO TÝMU

3.1	Vedení a řízení	33
3.2	Styly řízení.....	34
3.3	Specifika vedení prodejního týmu.....	37
3.4	Jak vybudovat dobrý tým - výběr spolupracovníků, životní cyklus týmu	39
3.5	Desatero zásad pro vybudování týmu	44
3.6	Motivace	45
3.7	Shrnutí.....	49

Doporučená a dostupná literatura.....	51
---------------------------------------	----