

Obsah

Předmluva	9
1. Mentální postoje obchodníka, kdo je obchodník a dělení obchodníků	11
• Tělo vs. mozek	11
• Kdo je obchodník a rozdělení typů obchodníků.....	14
• Charakteristika ideálního obchodníka a typy obchodníků	14
• Mentální postoje obchodníka.....	16
• Vnitřní postoje a charakteristiky obchodníka	17
• Vnější charakteristiky a projevy odrazem vnitřních	20
• Neverbální komunikace	21
• Vliv prostředí.....	21
• Proč obchodníci selhávají?.....	22
Test	24
Úkoly	25
2. Kde jsou vaši klienti a kam patří?	27
• Typologie klientů	27
• Horký klient.....	27
• Studený klient.....	27
• Vlažný klient	28
• Kde hledat klienty?	28
Test	30
Úkoly	31
3. Jak oslovit klienta? Pravidla komunikace v první fázi navazování	32
• Jak oslovit klienta?	32
• Telefonický kontakt.....	32
• Metody pro obchodní telefonát.....	35
• Námitky při telefonování	36
• Když klient zavolá vám	37
• Metoda SPIN (telefonát).....	37
• Akviziční elektronická písemná komunikace – e-mail	38
• Oslovení klienta osobně – face-to-face	42

Test	51
Úkoly	52
4. Příprava na obchodní schůzku, první kontakt, první dojem a taktika zvládnutého začátku	54
• Příprava na obchodní schůzku	54
• Mentální příprava na jednání s klientem.....	54
• Styl oblékání	57
• Příprava na samotné jednání	58
• Den schůzky a váš příchod ke klientovi. První kontakt, první dojem.....	59
• Taktika zvládnutého začátku	61
• Začínáme s řízeným mentálním jednáním	61
• Usazení	61
• Penetrace	62
• Pacing a leading	62
• Prolomení ledů	63
• Komplikace při prolamování ledů	65
Test	68
Úkoly	69
5. Typologie klienta, strategie rozhodování klienta.....	70
• Typologie klienta dle NLP	70
• Vizuální typ	72
• Auditivní typ	73
• Hmatový typ.....	74
• Typologie podle pohybu očí	75
• Typologie podle užívaných slov a frází	76
• Odhalení strategie rozhodování podle NLP.....	79
Test	83
Úkoly	85
6. Kupní motivy klienta, systém správně kladených otázek, metoda SPIN.....	88
• Správné otázky se systémem postupného zužování .	88
• Otevřené otázky	88
• Uzavřené otázky	89
• Výběrové, alternativní otázky	89

• Řídící otázky	89
• Informační otázky	89
• Rétorické otázky	90
• Kontrolní otázky	90
• Protiotázky, zdržovací otázky	90
• Sugestivní otázky	90
• Motivační otázky	90
• V čem spočívá psychologická hodnota otázek?	91
• Seznam otázek a odpovědí	92
• Pozor na tzv. «killer questions» od klienta	95
• Kupní motivy klienta. Které to jsou?	97
• Metoda SPIN	100
Test	107
Úkoly	110
7. Prezentace produktu a vyvolání touhy	112
• Jak správně prezentovat produkt nebo službu	112
• Zásady dobré prezentace vašeho řešení	114
• Prezentace většího portfolia služeb či produktů	115
• Vyvolání touhy – jazyk výhod	115
Test	119
Úkoly	120
8. Cena a její prezentace klientovi	121
• Fakta o ceně	124
• Jak efektivně a elegantně sdělit cenu?	126
• Metoda kopí	126
• Metoda dvojzubce	126
• Metoda trojzubce	127
Test	129
Úkoly	130
9. Zvládání námitek	132
• Odmítnutí x zdržování x námitka	132
• Odmítnutí	134
• Zdržovací manévr neboli námitky na poslední chvíli ..	136
• Námitka	137
• Nejčastější typy námitek a názorná ukázka řešení ...	140

• Námitka – Už někoho máme	140
• Námitka – Nemám čas	142
• Námitka – Mám špatnou zkušenost	144
• Námitky k ceně	145
• Metoda mlčení jako argument	149
• Otrávení a nerozhodní	149
• Tvrdí vyjednávači.....	150
Test	152
Úkoly	154
10. Dosažení finálního ANO	156
• Požadavky na uzavření prodeje	156
• 7 chyb, kterých se musíte při uzavírání obchodu vyvarovat	157
• Signály zájmu o koupi.....	158
• Jak uzavřít obchod a udělat finální tečku?	159
• Techniky uzavírání obchodu a podpůrné utvrzovací techniky	160
• Technika vyzvání – vyzvěte klienta k poslednímu kroku.....	160
• Technika řízeného postupu	160
• Technika výběru	161
• Technika druhého rozhodnutí.....	161
• Techniky pro nerozhodné, váhající či kličkující klienty	161
• Technika půjčené hračky.....	161
• Technika «Chci si to ještě rozmyslet»	161
• Technika «Pouze dnes»	163
• Co jsou to nátlakové techniky?.....	164
• Technika zplnomocnění	164
• Technika ultimáta	164
• Technika objednacního listu.....	165
Test	166
Úkoly	167
11. Závěr.....	169
• Z čeho jsme čerpali	170
• Bonusy pro Vás	171