

Předmluva	5
O této knize	6
Slovo k čtenáři	7
Před začátkem	8
Část 1: Postoj a sebedůvěra - pilíře prodeje	9
Musíte mít pozitivní postoj	10
Důvody úspěchu nebo neúspěchu	11
Případ 1: Sylva se musí rozhodnout	14
Máte-li se zákazníkem kontakt, můžete i prodat	15
Co máte Vy osobně z prodejního úspěchu?	16
Váš postoj k prodávání	18
Při prodávání potřebujete sebedůvěru	21
Část 2: Poznávání zákazníka a jeho potřeb	23
Jaké vlastnosti mají úspěšní prodejci?	24
Případ 2: Dokáže to Michal?	25
První dojem je rozhodující	26
Správný styl prodeje	28
Prodávat je jako hrát tenis	30
Část 3: Správně argumentovat a prezentovat	33
Vědět jak, vědět co!	34
Profesionálně prezentovat	35
Vyzdvihnout fakta nebo výhody	36
Případ 3: Kdo prodal?	37
Povzbuzujte zákazníka k otázkám	38
Část 4: Profesionální uzavření a dodatečný prodej	41
Uzavření prodeje	42
Případ 4: Kdo prodej uzavřel ?	45
Dokažte, že umíte prodávat !	46
Jak zvládnete špatné fáze	50

Obtížný zákazník	51
Kombinované prodávání	52
Odměňujte sám sebe	53
Část 5: Dodatečné šance v prodeji po telefonu	55
Prodávání po telefonu	56
Dokonalost u telefonu	58
Část 6: Vlastní organizace a shrnutí	61
Šest neodpuštělných chyb	63
Prodávání a plánování času	64
Případ 5: Kdo vyhraje cestu na Havaj ?	65
Vzorec prodejního úspěchu	67
Proveďte sám sebe	68
Pohled do budoucnosti	71
Část 7: Autorem navržené odpovědi, resp. řešení	73
Případové studie	74
Dotazník	76