

Obsah

Úvod	9
1. Výkonný obchodní systém	11
Změny chování zákazníků	12
Růst na úkor konkurence	15
Výkonný obchodní systém ve firmě	16
2. Pevné základy	19
Potřeba a trh	20
Cílová skupina	21
Ideální zákazník	22
Prodejní persona	23
Druhy potřeb	24
Vnímání potřeby	25
Relativní síla potřeb	26
Negativní přesvědčení zákazníka	27
Hodnota a produkt	28
Přisouzení hodnoty zákazníkem	29
Nezbytnost produktu pro zákazníka	31
Užitek produktu	32
Neodolatelný produkt	33
Portfolio produktů	38

Žebřík produktů	39
Balíčky produktů	41
Pozicování produktu	42
Úplná cena produktu	44
Tržní výhoda	45
Zdroje tržní výhody	47
Silná značka	49
Product-market fit	53
3. Efektivita obchodování	57
Oblasti efektivity	58
Metodika obchodování	60
Návrh obchodního systému	68
Pipeline	84
Automatizace v obchodě	91
Efektivita a výkon	101
Měření obchodního systému	108
Rozvoj obchodního systému	115
4. Lead generation	125
Vytváření a zpracování leadů	124
Nákupní dynamika	125
Typy kampaní	128
Zaměření kampaní	129

Vyhledávání potencionálních zákazníků	131
Další zdroje leadů	136
Výběr vhodného kanálu	142
Atraktivní úvodní sdělení	146
Síla opakovaného sdělení	161
Lead magnety	165
Identifikace a zachycení leadu	170
Zákaznická hodnota v lead generation	174
Plánování a řízení činností	180
Hledání receptu	182
Využití technologií	189
Řízení zákaznického zážitku	203
Výkon a efektivita	207
Kvalifikace leadů	214
Lead nurturing	217
5. Proces prodeje	221
Cíle prodeje	222
Optimální lead	223
Proces převzetí leadu	225
Přidělení leadu prodejcům	225
Organizace prodeje	227

Způsoby prodeje	229
Předvídatelné výsledky prodeje	233
Fáze prodeje	237
Otevření obchodní příležitosti	238
Budování obchodního případu	248
Metody prodejní prezentace	261
Efektivní prodejní prezentace	266
Motivace zákazníka k nákupu	277
Vyjednávání	285
Uzavírání obchodů	294
Hodnota během procesu prodeje	304
Výkon a efektivita	307
Následný prodej	312
6. Doručení a servis	317
Administrativa prodeje	318
Doručení	327
Prodejní péče	333
Opakované obchody	339
Retence zákazníků	343
Získávání referencí	350
7. Závěr	363