

OBSAH

Úvod	11
1 Znat své výrobky	15
2 Nepomlouvat konkurenci	18
3 Rozumět výnosům a zisku	20
4 Znat znění smluv	
do nejmenších podrobností	22
5 Využít postavení nováčka	24
6 Znat cíle svého klienta	26
7 Číst výroční zprávy	28
8 Stanovit klíčové ukazatele výkonnosti	30
9 Nabízet komplexní řešení	33
10 Stát za klientem	34
11 Dodržovat sliby	36
12 Všude budovat vztahy	38
13 Dostat se přes „psí čumák“	41
14 Být jako Švýcarsko	43
15 Pohostit klienta	45
16 Pracovat v terénu	47

17 Radši ekonomickou třídou	50
18 Získat pozvání na poradu	52
19 Cvičit si prezentace	54
20 Komunikovat	56
21 Zavolat, i když „nic nemáte“	58
22 Brát telefon	59
23 Rozdávat číslo svého mobilního telefonu	61
24 Dodržovat čas, který máte vyhrazen	63
25 Vážít si svého klienta	65
26 Zákazník má vždycky pravdu	66
27 Naučit se přijímat kritiku	68
28 Mluvit pravdu	70
29 Vypořádat se s potížemi co nejlépe	72
30 Nikdy se neotáčet ke své firmě zády	74
31 Nezesměšňovat klienta	75
32 Respektovat důvěrnost informací	77
33 Zjistit, komu můžete důvěřovat	79
34 Poučit majitele své firmy	80
35 Nikdy neříkat ne	83
36 Najít způsob, jak jim usnadnit život	85
37 Nabízet doporučení	86
38 Umožnit klientovi soběstačnost	88
39 Dělat nečekané	90
40 Nebát se prodávat	91
41 Učit se od úspěšných	93
42 Poznat další klíčové dodavatele	94
43 Zaháčkovat se	96

44 Shromažďovat novátorské strategické informace	98
45 Požádat o pomoc, pokud potřebujete	100
46 Vyhrnout si rukávy	101
47 Inzerovat úspěch	102
48 Informovat pravidelně svůj interní tým	104
49 Domů až když je všechno hotovo	105
50 Vyzařovat klid a sebedůvěru	106
Poděkování	107
O autorovi	109