

# Obsah

<b><i>Předmluva</i></b>	<b>1</b>
<b><i>Úvod</i></b>	<b>3</b>
<b>Jak získat z této knihy maximum</b>	<b>5</b>
Moudrá slova	6
<b><u><i>Kapitola 1</i></u></b>	
<b><i>Perspektivní prodej</i></b>	<b>7</b>
<b>Typické uzavření</b>	<b>7</b>
<b>„Svět bez ne“</b>	<b>8</b>
<b>Čemu se vyhnout, když zákazník řekne „ne“</b>	<b>9</b>
<b>Jací jsou špatní prodejci?</b>	<b>12</b>
<i>Příjemce objednávek</i>	12
<i>Přímý prodejce</i>	13
<b>Jak přimět zákazníka říci „ano“</b>	<b>14</b>
<b>Jak se stanu profesionálem?</b>	<b>15</b>
<b>Co profesionální prodejci dělají?</b>	<b>15</b>
Přehled do kapsy	16
Moudrá slova	16

## Kapitola 2

<b>Plán vítězství</b>	<b>17</b>
<b>Šest válců profesionálního obchodu</b>	<b>17</b>
<i>Tržní znalosti</i>	17
<i>Znalost odvětví</i>	18
<i>Znalost firmy</i>	18
<i>Znalost produktu</i>	18
<i>Znalost prodeje</i>	20
<i>Přístup</i>	20
<b>Jak vypadáte?</b>	<b>21</b>
<b>Organizační taktiky</b>	<b>21</b>
<b>Udržování dobrých záznamů</b>	<b>22</b>
<i>Seznam klientů</i>	23
<i>Řízení vztahů se zákazníky (CRM)</i>	24
<i>Typická karta zákazníka</i>	24
Přehled do kapsy	29
Moudrá slova	29

## Kapitola 3

<b>Základní ingredience</b>	<b>31</b>
<b>Základní ingredience</b>	<b>31</b>
<b>1. O úspěchu rozhoduje touha, nikoli schopnosti</b>	<b>32</b>
<b>2. Určete si cíle</b>	<b>34</b>
<b>3. Plánování cílů</b>	<b>36</b>

---

<b>Výška</b>	<b>174</b>
<b>Postoj</b>	<b>174</b>
<b>Lhaní</b>	<b>174</b>
<b>Skupiny</b>	<b>175</b>
Přehled do kapsy	175
Moudrá slova	175

## *Kapitola 16*

<b><i>Ochrana před negativismem</i></b>	<b>177</b>
Moudrá slova	181
<b><i>Nekončete</i></b>	<b>183</b>
<b>Nepřestávej</b>	<b>185</b>

<b>4. Věřte si</b>	<b>37</b>
<b>5. Staňte se člověkem typu „jak-to-můžu-udělat-lépe“</b>	<b>39</b>
<b>6. Hledejte květinu v semínku</b>	<b>40</b>
<b>7. Zvykněte si lidi chválit</b>	<b>41</b>
<b>8. Vybudujte si jistotu</b>	<b>42</b>
<b>9. Zvládněte těžké chvíle</b>	<b>46</b>
<b>10. Nadchněte se</b>	<b>47</b>
Přehled do kapsy	48
Moudrá slova	48

## Kapitola 4

<b>Vyhrazení času</b>	<b>49</b>
<b>E-mail – pomoc, nebo překážka?</b>	<b>53</b>
Přehled do kapsy	55
Moudrá slova	55

## Kapitola 5

<b>Hledání obchodu</b>	<b>57</b>
<b>Existující zákazníci</b>	<b>58</b>
<b>Všechna ta „ne, dnes ne“</b>	<b>59</b>
<b>Seznam starších kontaktů</b>	<b>59</b>
<b>Noviny</b>	<b>59</b>

<b>Podomní prodej</b>	<b>60</b>
<b>Doporučení</b>	<b>60</b>
<b>Následujte své zákazníky</b>	<b>62</b>
<b>Výzkum</b>	<b>62</b>
<b>Vizitky</b>	<b>62</b>
<b>Zdroje nového byznysu</b>	<b>63</b>
<b>Pasivní přístupy</b>	<b>64</b>
Přehled do kapsy	65
Moudrá slova	65

## *Kapitola 6*

<b><i>Sjednání schůzky</i></b>	<b>67</b>
<b>První krok</b>	<b>67</b>
<b>Druhý krok</b>	<b>68</b>
<i>Dopis</i>	<i>69</i>
<i>Telefonát</i>	<i>73</i>
<b>Metoda studených telefonátů</b>	<b>75</b>
<b>Záznamník</b>	<b>77</b>
<b>Několik tipů pro většinu vašich telefonických hovorů</b>	<b>78</b>
Přehled do kapsy	78
Moudrá slova	79

## Kapitola 7

<b>Pravidla profesionálního prodeje</b>	<b>81</b>
<b>I. pravidlo: Prodávajte lidem</b>	<b>82</b>
<b>II. pravidlo: Prodávajte sebe</b>	<b>83</b>
<b>III. pravidlo: Pokládejte správné otázky</b>	<b>84</b>
<i>Otázky „kdo“</i>	86
<i>Otázky „co“</i>	86
<i>Otázky „jaký“</i>	87
<i>Otázky „proč“</i>	87
<i>Otázky „kdy“</i>	87
<i>Otázky „kde“</i>	87
<i>Otázky „jak“</i>	88
<i>Otázky „který“</i>	88
<b>IV. pravidlo: Naslouchejte</b>	<b>88</b>
<b>V. pravidlo: Spojte parametry a užítky</b>	<b>89</b>
<b>VI. pravidlo: Prodávajte výsledky</b>	<b>90</b>
<b>VII. pravidlo: Nespoléhejte na logiku</b>	<b>92</b>
<b>VIII. pravidlo: Při použití produktových znalostí buďte vybíraví</b>	<b>94</b>
<b>IX. pravidlo: Odhalte své jedinečné prodejní háčky</b>	<b>95</b>
<b>X. pravidlo: Nenakazte se „cenitidou“</b>	<b>97</b>
<b>XI. pravidlo: Cenové podmínky</b>	<b>99</b>
<b>XII. pravidlo: Nestačí mluvit, musíte předvádět</b>	<b>101</b>
<b>XIII. pravidlo: Neshazujte konkurenci</b>	<b>102</b>
Přehled do kapsy	104

Moudrá slova	104
--------------	-----

## Kapitola 8

<b>Prodejní prezentace</b>	<b>105</b>
<b>Sedm klasických kroků</b>	<b>106</b>
<i>1. krok: Nechte se akceptovat</i>	106
<i>2. krok: Uvedení hlavní touhy</i>	107
<i>3. krok: Pokládejte správné otázky</i>	107
<i>4. krok: Zkontrolujte a předběžně uzavřete</i>	108
<i>5. krok: Sňatek</i>	109
<i>6. krok: Poslední kontrola</i>	110
<i>7. krok: Uzavření</i>	110
Přehled do kapsy	111
Moudrá slova	111

## Kapitola 9

<b>Uzavření obchodu</b>	<b>113</b>
<b>Zlaté pravidlo uzavření obchodu</b>	<b>115</b>
<b>Obtíže s uzavíráním</b>	<b>117</b>
<i>Prostředník</i>	117
<i>Váhavec</i>	118
<i>Odložené rozhodnutí</i>	118
<i>Nemáte to v modré?</i>	118
<i>Seznam pro a proti</i>	119
<b>Neuzavření</b>	<b>119</b>

---

Přehled do kapsy	120
Moudrá slova	122

## Kapitola 10

<b><i>Zásady professionalismity</i></b>	<b>123</b>
<b>Usnadněte souhlas</b>	<b>123</b>
<b>Používejte jejich slova</b>	<b>124</b>
<b>Zvítězí oba nebo nikdo</b>	<b>124</b>
<b>Nepředjímejte</b>	<b>125</b>
<b>Nenakazte se „syndromem obřích zakázek“</b>	<b>125</b>
<b>Vyměňujte obchody</b>	<b>126</b>
<b>Pojistěte prodej</b>	<b>126</b>
<b>Naplánujte každý kontakt</b>	<b>127</b>
<b>Pracujte s hlasem</b>	<b>128</b>
<b>Budte důvěryhodní</b>	<b>129</b>
<b>Předávejte špatné zprávy</b>	<b>129</b>
<b>Uvítejte připomínky</b>	<b>129</b>
<b>Prodávejte ostatní</b>	<b>130</b>
<b>Motivace kupujících</b>	<b>131</b>
<b>Oslovujte je jmény</b>	<b>133</b>
<b>Říkejte „děkuji“</b>	<b>133</b>
<b>Prodávejte „přídavky“</b>	<b>134</b>



<b>Správná slova</b>	<b>135</b>
<b>Neurážejte</b>	<b>136</b>
<b>Budte zapamatovatelní</b>	<b>136</b>
<b>Nesedte na recepci</b>	<b>136</b>
Přehled do kapsy	137
Moudrá slova	138

## *Kapitola 11*

<b><i>Poskytnutí opravdových služeb</i></b>	<b>139</b>
<b>Neočekávaná služba nebo služba navíc</b>	<b>139</b>
<b>Uznání klientových úspěchů</b>	<b>141</b>
<b>Pomáhejte svým klientům</b>	<b>141</b>
<b>Budte pozitivní</b>	<b>141</b>
<b>Osobní přístup</b>	<b>142</b>
<b>Práce s vaším produktem</b>	<b>142</b>
Přehled do kapsy	143
Moudrá slova	143

## *Kapitola 12*

<b><i>Zvládání námitek</i></b>	<b>145</b>
<b>Prevence, nikoli léčba</b>	<b>145</b>

<b>Tři kroky k odražení námitek</b>	<b>146</b>
<i>1. krok: Reakce otázkou</i>	147
<i>2. krok: Souhlas a převážení</i>	148
<i>3. krok: Poskytnutí odpovědi</i>	148
<b>Běžné námitky</b>	<b>149</b>
<i>Cena</i>	149
<i>„Zkrátka mě to nepřesvědčilo“</i>	150
<i>Prázdný rozpočet</i>	150
<i>„Nakupuji u Frobishers už 10 let“</i>	151
<i>Dodání</i>	152
<i>Další názor</i>	153
<i>„Chci vidět konkurenci“</i>	153
<i>„Chci si to rozmyslet“</i>	154
Přehled do kapsy	156
Moudrá slova	156

## Kapitola 13

<b>Vyjednávání</b>	<b>157</b>
<b>Zásady vyjednávání</b>	<b>158</b>
<i>Kdo míří vysoko, výš dosáhne</i>	158
<i>Nebudte cenový slaboch</i>	159
<i>Nevzdávejte se výhod</i>	159
<i>Vyjednávejte o proměnných</i>	159
<i>Snižte hodnotu zákaznickových výhod</i>	160
<i>Budte skrblik</i>	160
<i>Myslete na nebezpečí termínů</i>	161
<i>Myslete ve velkém</i>	161
<i>Vyjednávání na mrtvém bodě</i>	161

<b>Objevte své slabosti</b>	<b>162</b>
Přehled do kapsy	164
Moudrá slova	164

## Kapitola 14

<b>Psaní dopisů</b>	<b>165</b>
<b>Krátké dopisy fungují</b>	<b>165</b>
<b>Krátké odstavce</b>	<b>165</b>
<b>Zajistěte snadnou čitelnost</b>	<b>166</b>
<b>Vyhňte se příliš složitému jazyku</b>	<b>166</b>
<b>Vyhňte se žargonu</b>	<b>166</b>
<b>Zůstaňte u kormidla</b>	<b>167</b>
<b>Předávejte dobré zprávy</b>	<b>169</b>
Přehled do kapsy	169

## Kapitola 15

<b>Řeč těla</b>	<b>171</b>
<b>Zrcadlení</b>	<b>171</b>
<b>Oči</b>	<b>172</b>
<b>Prostor</b>	<b>172</b>
<b>Sezení</b>	<b>173</b>