

# Obsah

<b>O autorovi</b> .....	9
<b>Předmluva</b> .....	11
1. kapitola	
<b>Postoj k profesi prodejce</b> .....	13
1.1 Baví mě prodejní činnost? .....	14
<i>Otázka 1: Jak moc mě má profese bavit?</i> .....	16
<i>Otázka 2: Jak vysoko odhaduji aktuální šance ve svém segmentu trhu?</i> .....	18
<i>Otázka 3: Nakolik jsem tyto šance dosud využíval?</i> .....	18
1.2 Správným osobním postojem k profesionálnímu prodejci .....	20
<i>„If you can dream it, you can do it!“</i> .....	21
<i>Jste tím, co si sami o sobě myslíte</i> .....	21
1.3 „Červená linie“ .....	24
1.4 Typické „červené linie“ v prodeji .....	28
<i>Telefonické sjednání obchodní schůzky</i> .....	28
<i>Získat doporučení</i> .....	29
<i>Prodej dalšího produktu</i> .....	30
<i>Oslovit určité cílové skupiny</i> .....	31
<i>Příliš málo odborných znalostí</i> .....	31
<i>Argumentace ceny</i> .....	32
<i>Realizovat stanovené priority</i> .....	33
<i>Příliš vysoké cíle</i> .....	34
<i>Námítky zákazníků</i> .....	35
<i>Umět říci NE</i> .....	35
<i>Problémoví zákazníci</i> .....	36
<i>Porovnání nabídky</i> .....	36
<i>I v nejlepších situacích být stále důsledně aktivní</i> .....	37
<i>Příprava návštěvy</i> .....	38
<i>Rozdělení času</i> .....	38
<i>Další typické „červené linie“</i> .....	39
<i>Typické výmluvy prodejců</i> .....	40
1.5 Úspěšné zvládnání „červené linie“ .....	41

## 2. kapitola

<b>Profesionální prodejní rozhovor</b> .....	45
2.1 Správnou technikou k profesionalitě v prodeji .....	46
2.2 Od nabízení produktů ke kladení otázek .....	46
2.3 Pokládejte doplňovací otázky .....	50
<i>Tichá pošta – aneb co si zákazník z prezentace zapamatuje</i> .....	54
2.4 Motivace zákazníka ke koupi .....	55
<i>„Rytmus přitakání“</i> .....	55
2.5 Techniky průzkumu motivů .....	59
<i>Vstupní otázky</i> .....	62
<i>Odvaha udělat přestávku</i> .....	62
<i>Prohlubující otázky</i> .....	62
<i>Potvrdit, nadchnout</i> .....	63
<i>Shrnout a vyhodnotit</i> .....	64
2.6 Příklad průzkumu motivů: soukromé penzijní připojištění .....	65
<i>Průzkum motivace pro individuální nabídku</i> .....	68
2.7 Zvládání námitek .....	74
2.8 Námitka nebo záminka? .....	76
2.9 Suverénní zvládání námitek .....	81
2.10 Všeobecné námítky při prodejním rozhovoru .....	88
2.11 Specifické námítky v různých oborech prodeje .....	89
2.12 Telefonické sjednávání obchodních schůzek .....	94
<i>Zahájení</i> .....	96
2.13 Námítky po telefonu .....	98
2.14 Příklad telefonického sjednání obchodní schůzky: farmaceutický průmysl .....	101
2.15 Přehled fází prodejního rozhovoru .....	103
<i>Příprava</i> .....	104
<i>Osobní postoj</i> .....	108
<i>Vytvoření vztahu</i> .....	108
<i>Podnět</i> .....	109
<i>Motivace ke koupi</i> .....	110
<i>Shrnutí</i> .....	110
<i>Produkty</i> .....	111
<i>Námítky</i> .....	111
<i>Uzavření obchodu</i> .....	112
<i>Prodej dalšího produktu</i> .....	113
<i>Doporučení</i> .....	116
2.16 Klady a zápory: příklady z prodejních situací .....	117



### 3. kapitola

<b>Vaše osobní cesta k profesionálnímu prodejci .....</b>	<b>123</b>
<i>Profesionální prodejce se neustále vyvíjí .....</i>	<i>125</i>
<i>Profesionální prodejce překračuje uvědoměle</i> <i>„červenou linii“ .....</i>	<i>125</i>
<i>Profesionální prodejce nepřemýšlí o ospravedlňování</i> <i>a podsouvání viny .....</i>	<i>126</i>
<i>Profesionální prodejce ví, že trh existuje vždy .....</i>	<i>126</i>
<i>Profesionální prodejce jedná s přátelskou důsledností .....</i>	<i>126</i>
<i>Profesionální prodejce vede prodejní rozhovor pomocí</i> <i>otázek .....</i>	<i>127</i>
<i>Profesionální prodejce s radostí odpovídá na námítky .....</i>	<i>128</i>
<i>Profesionální prodejce zná produkty své firmy .....</i>	<i>129</i>
<i>Profesionální prodejce má dostatečnou zásobu doporučení ....</i>	<i>130</i>
<i>Profesionální prodejce vede denně co nejvíce prodejních</i> <i>rozhovorů .....</i>	<i>130</i>
<i>Profesionální prodejce ví, že NE k jeho profesi patří .....</i>	<i>131</i>
<i>Profesionální prodejce chápe fyzickou kondici jako svůj</i> <i>nej důležitější zdroj .....</i>	<i>131</i>
<b>Závěr: Osobní průvodce na cestě k profesionálnímu prodejci .....</b>	<b>133</b>
<b>Doporučená literatura .....</b>	<b>137</b>
<b>Knihy z edice Poradce pro praxi .....</b>	<b>139</b>