

Obsah

<i>Slovo úvodem</i>	15
<i>O autorovi</i>	17
<i>Předmluva</i>	20
Úvod	22
01 Perspektivní prodej	25
Typická prezentace	25
„Svět bez ne“	26
Čemu se vyhnout, když zákazník řekne „ne“	27
Jací jsou špatní prodejci?	29
Jak přimět zákazníka říci „ano“	32
Jak se stanu profesionálem?	33
Co profesionální prodejci dělají?	33
02 Plán vítězství	35
Šest válců profesionálního obchodu	35
Jak vypadáte?	38
Organizační taktiky	39
Udržování dobrých záznamů	40
03 Základní ingredience	48
1. O úspěchu rozhoduje touha, nikoli schopnosti	49
2. Určete si cíle	51
3. Plánování cílů	53
4. Věřte si	54
5. Staňte se člověkem typu „jak-to-můžu-udělat-lépe“	56

6. Hledejte květinu v semínku	57
7. Zvykněte si lidem děkovat a chválit je	58
8. Vybudujte si jistotu	58
9. Zvládněte těžké chvíle	62
10. Nadchněte se	63
04 Vyhrazení času	65
E-mail – pomoc, nebo překážka?	69
05 Hledání obchodu	72
Existující zákazníci	73
Noviny	74
Podomní prodej	74
Průzkum	75
Přímý dopis	76
E-mail	76
Webové stránky	76
Sdílení kontaktů	77
Doporučení	77
Následujte své zákazníky	78
Výzkum	79
Vizitky	79
Zdroje nového byznysu	80
Pasivní přístupy	81
06 Sjednání schůzky	82
První krok	82
Druhý krok	83
Metoda studených telefonátů	89
Záznamník	91
Několik tipů pro většinu vašich telefonických hovorů	92

07	Pravidla profesionálního prodeje	93
	1. pravidlo: Prodávějte lidem	94
	2. pravidlo: Prodávějte sebe	94
	3. pravidlo: Pokládejte správné otázky	96
	4. pravidlo: Naslouchejte	100
	5. pravidlo: Spojte parametry a užítky	101
	6. pravidlo: Prodávějte výsledky	102
	7. pravidlo: Nespolehejte na logiku	104
	8. pravidlo: Při použití produktových znalostí buďte vybíraví	106
	9. pravidlo: Odhalte své jedinečné prodejní háčky (JPH)	107
	10. pravidlo: Nenakazte se „cenitidou“	109
	11. pravidlo: Cenové podmínky	112
	12. pravidlo: Nestačí mluvit, musíte předvádět	113
	13. pravidlo: Neshazujte konkurenci	115
08	Prodejní prezentace	117
	Sedm klasických kroků	117
09	Uzavření obchodu	124
	Zlaté pravidlo uzavření obchodu	126
	Obtíže s uzavíráním	127
	Neuzavření	130
10	Zásady profesionality	133
	Usnadněte souhlas	133
	Používejte jazyk vašich potenciálních zákazníků	134
	Zvítězí oba nebo nikdo	134
	Nepředjímejte	135
	Nenakazte se „syndromem obřích zakázek“	135
	Vyměňujte obchody	135

Pojistěte prodej	136
Naplánujte každý kontakt	137
Pracujte s hlasem	138
Budte důvěryhodní	139
Předávejte špatné zprávy	139
Uvítejte připomínky	140
Prodávejte ostatní	140
Motivace kupujících	141
Oslovujte lidi jmény	142
Říkejte „děkuji“	143
Prodávejte „přídavky“	144
Správná slova	145
Neurážejte	146
Budte zapamatovatelní	146
Neseděte na recepci	146
11 Poskytnutí opravdových služeb	149
Neočekávaná služba nebo služba navíc	149
Uznání klientových úspěchů	151
Pomáhejte svým klientům	151
Budte pozitivní	151
Osobní přístup	152
Práce s vaším produktem	153
12 Zvládání námitek	154
Prevence, nikoli léčba	154
Tři kroky k odražení námitek	155
Běžné námitky	157
13 Vyjednávání	167
Zásady vyjednávání	168

14	Psaní dopisů	174
	Krátké dopisy fungují	174
	Krátké odstavce	174
	Zajistěte snadnou čitelnost	175
	Vyhnete se příliš složitému jazyku	175
	Vyhnete se žargonu	175
	Zůstaňte u kormidla	176
	Předávejte dobré zprávy	178
15	Řeč těla	180
	Zrcadlení	180
	Oči	181
	Prostor	181
	Sezení	182
	Výška	182
	Postoj	183
	Lhaní	183
	Skupiny	183
16	Ochrana před negativismem	185
17	Nekončete	190
	<i>Příběhy úspěchu</i>	194