

# Obsah

---

|                  |   |
|------------------|---|
| O autorovi ..... | 7 |
| Úvodem .....     | 9 |

## ČÁST I: JAK TELEFONOVAT

|   |    |
|---|----|
| 1. Telefonování ve světě přesyceném nabídkami ..... | 14 |
| 2. Změňte svůj přístup, nebo vyhynete .....         | 19 |
| 3. Čeho můžete dosáhnout jedním telefonátem? .....  | 26 |
| 4. Telefonujte cíleně .....                         | 33 |
| 5. Sedm způsobů, jak být produktivnější .....       | 38 |
| 6. Telefonovat podle skriptu, nebo ne? .....        | 43 |
| 7. Když neměříte, ztrácíte .....                    | 49 |

## ČÁST II: CO MÍT V HLAVĚ

|   |    |
|---|----|
| 8. Čtyři druhy strachu z telefonování .....         | 54 |
| 9. Jak se zbavit strachu .....                      | 58 |
| 10. Jak získat motivaci a rozjet se .....           | 61 |
| 11. Na co při telefonování myslet .....             | 66 |
| 12. Kdy přestat telefonovat .....                   | 71 |
| 13. Stoprocentní úspěšnost? Je to jen na vás! ..... | 74 |

## ČÁST III: CO ŘÍKAT

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 14. Telefonát je jako PIZZA ..... | 82 |
| 15. Získejte pozornost .....      | 86 |

|  |     |
|--|-----|
| 16. Informujte, odkud vítr fouká .....             | 93  |
| 17. Zaujměte, nebo zavěším! .....                  | 99  |
| 18. Zeptejte se, než něco budete chtít .....       | 107 |
| 19. Navrhněte akci, která dává smysl .....         | 113 |
| 20. Jak se vyrovnat s námitkami .....              | 118 |
| 21. Nejčastější námitky a jak na ně reagovat ..... | 128 |

#### ČÁST IV: RADY A TIPY

|   |         |
|---|---------|
| 22. O vašem úspěchu rozhodne to, jak zníte .....                | 136     |
| 23. Telefonování na doporučení nebo současným<br>klientům ..... | 139     |
| 24. Když voláte firemním zákazníkům .....                       | 145     |
| 25. Jak vycházet s asistentkami .....                           | 152     |
| 26. Co v telefonátu neříkat .....                               | 156     |
| 27. Pro manažery .....  | 164     |
| <br>Závěrem: Kam dál a jak .....                                | <br>169 |