

Obsah

Předmluva	8
Kapitola první: Když srab prodává strašpytlovi	12
Kapitola druhá: Důvěra	22
Čemu lidé důvěřují.....	24
Čemu lidé nedůvěřují.....	28
Dvě velké chyby, které však většina koučů učí.....	30
Kapitola třetí: Revoluční využití lidských smyslů při prodeji	34
Přitažlivost může pomáhat i škodit.....	47
Co oči při prodeji z očí do očí?.....	51
Kapitola čtvrtá: Jak usnadnit (nebo ztížit) zákazníkovi výběr	56
Pravidlo zákaznickovy pravé ruky.....	57
Předvolená možnost.....	61
Statistika a pravděpodobnost.....	66
Osobní zážitek.....	69
Silný příběh.....	72
Kapitola pátá: Cena – strašák pro kupujícího i prodejce	76
Kdy vyrukovat s cenou?.....	78
Deset věcí, které nejvíce otupí emoční sílu ceny.....	84
Kapitola šestá: Uzavření obchodu	98
Války idiotů – války o to, kdo má pravdu.....	102
Co jsou nákupní signály a jak je poznáte?.....	103
Magie slůvka „ano“.....	105
Několik figlů účinných při uzavírání obchodu.....	113
Kapitola sedmá: Osnova prodejního rozhovoru podle zákaznickových emocí	116
Základní problém při prodeji.....	119
Reverzní psychologie.....	120
Jak využít předsudky zákazníků? Prodejte jim je!.....	124
Kapitola osmá: Domluvení schůzky – pozvání	134
Minireklama.....	138
Jak se dostat k zákazníkům.....	141

Osnova telefonického pozvání	147
Pár dobrých tipů – co se mi osvědčuje při pozvání.....	149
Chyby při pozvání	152
Studené kontakty	154
Jak se pozvat s doporučením.....	156
Vizitková válka.....	161
Jak získáte nové kontakty.....	164
Jak využít internet pro prodej z očí do očí	165
Kapitola devátá: B2B – jak prodávat firmám	168
B2B je pomalejší a těžkopádnější	170
Nekompetentní lidé to komplikují	172
Strážci brány (gatekeepers).....	174
Větší prezentace pro více lidí.....	176
Kapitola desátá: Otázky dobré i špatné.....	180
Kapitola jedenáctá: Námitky	188
Jaké jsou příčiny námitek.....	190
Slovní aikido	198
„Je to drahé, nemám peníze.“	201
„Musím si to rozmyslet. Já nevím. Potřebuji nějaký čas.“	209
„Pošlete mi to e-mailem. Dejte mi k tomu nějaké materiály.“	212
„Nemáme zájem. Jsme spokojení s tím, co máme.“	213
„Musím se poradit s... (manželem, manželkou, kolegou, nadřízeným).“	215
„Nemám čas.“	216
A nakonec.....	217
Poznámky a odkazy	218