Obsah

Kapitola první - Základy obchodní komunikace (str. 15)

Síla přirozené komunikace v realitách
Asertivita - hranice, které chrání vás i obchod
Cesta k mistrovství: čtyři fáze dovedností makléře
ARK trojúhelník - jak budovat důvěru krok za krokem

Kapitola druhá - Jak vést klienta k rozhodnutí (str. 39)

Model AIDA - od pozornosti až k podpisu
Pět P úspěšné prezentace nemovitosti
SPIN - otázky, které prodávají samy
Typologie klientů - čtyři klíče k jejich jazyku

Kapitola třetí - Důvěra a komunikace v obchodním jednání (str. 75)

Efektivní komunikace - nástroj makléře číslo jedna
První dojem - vstupenka do obchodu
Budování důvěry - měna, která rozhoduje
Asertivní v realitní praxi - jak říkat ano i ne
Vyjednávací styly - měkký, tvrdý, nebo principiální
Férové vyjednávání: držte se faktů a hledejte více cest k dohodě

- Trvejte na dodržování norem - hranice, které chrání vás i klienta
- Zaměřte se na problém, ne na osobu
- Dívejte se očima druhého
- Pracujte s emocemi

- Aktivně naslouchejte a mluvte o sobě
- Hledejte více variant řešení
- Trvejte na objektivních kritériích
- Hledejte různé, vzájemně výhodné varianty - klíč k dohodě

Kapitola čtvrtá - Umění vést obchodní jednání (str. 129)

Desatero zásad úspěšného vyjednávání
Aktivní naslouchání - základ každého úspěšného jedná

- Kontakt a vytvoření „raportu"
- Ozvěna - echo
- Parafrázování - opakování myšlenky
- Shrnutí - sumarizace
- Povzbuzování
- Aktivní dotazování
- Síla ticha

Kapitola pátá - Prodejní techniky (str. 149)

Kompletní arzenál úspěšného makléře

- Prodáváte, nebo jen ukazujete?
- Zpracování námitek
- Přímá výzva - Požádejte o to
- Objednávková metoda - Přejdeme rovnou k formalitám
- Buď - anebo: volba, která vede k uzavření obchodu
- Poloviční Nelson - odstranění jedné překážky k uzavření obchodu
- Varovná historka - příběh, který pomůže rozhodnout
- Ztracený obchod? Ještě není konec

- Proces vyřazování - najděte skutečnou překážku
- Redukování k úsměvu - Rozložte cenu na kousky
- Přeměna cenového argumentu - Cena jako známka kvality
- Námitka - konkurence - „Porovnejte, co opravdu dostáváte"
- Špatná zkušenost - Ukažte, že tentokrát to bude jiné
- Tetka Betka - překonání potřeby poradit se
- Přijdu znova - návrat k rozjednanému obchodu
- Bilance Benjamina Franklina - rozhodování na papíře
- Zakončení na definitivní námitce - když už zbývá jen jedna překážka
- Podmíněné ano - závazek při splnění podmínky
- Most do budoucna - ukotvení budoucí spolupráce
- Zrcadlení úspěchu - inspirace zkušeností jiných klientů
- Postupné ano - metoda malých souhlasů
- Poslední šance - využití omezené příležitosti
- Přiznaná nevýhoda - posílení důvěry otevřeností
- Poslední kousek - využití principu nedostatku
- Testovací rozhodnutí - nezávazné potvrzení
- Když... tak... - přesměrování na podmínku, kterou umíte splnit
- Přehazování váhy - přenesení rozhodnutí na objektivní kritérium
- Tichá pauza - nechat rozhodnutí dozrát v hlavě klienta

- Opačná role - nechte klienta prodávat vám jeho vlastní koupi
- Poslední karta - silný argument až na konci
- Otevřená budoucnost - ukázání dlouhodobého přínosu rozhodnutí
- Tichý souhlas - práce s neverbálními signály klienta
- Tlak kalendáře - využití blížící se události nebo termínu
- Poslední výhra - „Takže už nám zbývá jen tohle"
- Emoční kotva - vyvolání pocitu vlastnictví ještě před podpisem
- Kotva hodnoty - zdůraznění hlavní výhody
- Efekt srovnání - ukázání méně výhodné alternativy před tou hlavní
- Zkouška nanečisto - neformální prohlášení závazku před konečným rozhodnutím

Prodejní techniky nejsou triky

Kapitola šestá - Když stojí obchodu v cestě sám obchodník (str. 333)

Druhá strana mince: co nedělat při jednání

- Nejčastější chyby v komunikaci s klientem
- Psychologické chyby makléře během jednání
- Strategické chyby makléře při jednání

Kapitola sedmá - A teď od slov k činům... (str. 355)