

OBSAH:

Slovo úvodem 3

1. kapitola

Jak zacházet se zákazníkem 5

Zájem potěší každého

První dojem trvá po celý život

Naslouchejte

Když už musíte kritizovat

Splňte, co slibujete

2. kapitola

Co zákazník očekává 17

Chvály není nikdy dost

Lidé rádi vidí sílu

Každý člověk touží po úctě

Dva příklady

3. kapitola

Jak vycházet se zákazníkem 23

Když musíte být diplomaty

Proč se lidé hádají

Když zákazník nesouhlasí

Komunikace po telefonu

4. kapitola

Jakou řečí mluví tělo 35

Řeč těla od hlavy až k srdci

Jak proniknout do zákaznickova „revíru“

Typická žena, typický muž

5. kapitola

Jak postupovat při praktickém posuzování zákazníka 47

Chyby při hodnocení

Čtyři temperamenty

Jak rozeznat pravdu od lži

Jak trénovat vyjednávání

6. kapitola

Firemní hodnoty 59

Slovníček 62

Literatura 64

