

Obsah

Úvod	9
1. Upevnit vztah	15
1.1 Otázky, které si klade zákazník před prvním jednáním	19
1.1.1 Zajímá ho můj požadavek?	19
1.1.2 Zná svoji věc?	20
1.1.3 Je seriózní?	20
1.1.4 Je sympatický?	21
1.2 Otázky, které si klade zákazník během prvního jednání	21
1.2.1 Připravil si své jednání?	21
1.2.2 Je sympatický?	22
1.2.3 Je jako já?	23
1.2.4 Skutečně se o mne zajímá?	24
1.2.5 Je na úrovni?	26
1.2.6 Říká mi pravdu?	27
1.2.7 Považuje mne za neschopného?	28
1.2.8 Mohu se na něho spolehnout?	29
1.2.9 Beru na sebe osobní riziko, když s ním budu spolupracovat? ..	31
1.2.10 Pochopil, nakolik je moje záležitost specifická?	32
1.3 Otázky, které si klade zákazník po jednání	33
1.3.1 Vybral jsem dobře?	33
1.3.2 Dodrží své sliby?	34
1.3.3 Jsem pro něho stále důležitým zákazníkem?	34
1.3.4 Pomůže mi posílit moje postavení?	36
1.3.5 Půjde nad rámec kontraktu?	37
1.3.6 Mohu s ním počítat i v případě nějakého problému?	38
1.3.7 Co se stane, odejde-li z podniku?	38
1.4 Několik dalších nápadů, jak si zachovat věrnost svého zákazníka	39
Klíčové body k zapamatování	40
A teď jste na tahu Vy!	42
2. Přizpůsobit svoji strategii jednání	45
2.1 Přizpůsobený prodej	48
2.1.1 Potkat	48
2.1.2 Poznat	49
2.1.3 Přesvědčit	50
2.1.4 Podepsat	50
2.2 Prodej přesvědčováním	51
2.2.1 Navázat kontakt	52
2.2.2 Analyzovat situaci	53
2.2.3 Vyhledat trhlinu	54
2.2.4 Zdůraznit trhlinu	55
2.2.5 Dodat řešení	56
2.2.6 Odvést k rozhodnutí	57
2.2.7 Rámovat pocitem bezpečí	57
2.3 Opakovaný prodej	59

2.3.1 Opřít se o kontext zákazníka	59
2.3.2 Probudit zákazníkův zájem	60
2.3.3 Prezentovat nabídku	60
2.3.4 Opřít se o klíčové výhody	61
2.3.5 Použít alternativní uzavření	61
Klíčové body k zapamatování	63
A teď jste na tahu Vy!	63
3. Připravit svůj prodej dobrou diagnostikou	67
3.1 Sbírat potřebné informace pro dobrou diagnostiku	72
3.1.1 Společnost zákazníka	72
3.1.2 Potřeby zákazníka	73
3.1.3 Akt rozhodování	74
3.1.4 Motivace zákazníka k nákupu	76
3.2 Vypracovat srovnávací tabulku	79
3.2.1 Postup, který je třeba dodržet	79
3.2.2 Kdy používat srovnávací tabulku	84
3.3 Zvládnout techniku dotazování	84
3.3.1 Získejte důvěru použitím spouštěcích otázek	85
3.3.2 Používejte fakta tak, že pokládáte faktické otázky	87
3.3.3 Odhalte zákazníka otázkami pravdy	88
3.3.4 Vyhněte se léčkám pomocí zpětných otázek	91
3.3.5 Urychlete volbu alternativními (výběrovými) otázkami	93
3.3.6 Tři poslední rady k efektivnímu ovládnutí technik dotazování	94
Klíčové body k zapamatování	95
A teď jste na tahu Vy!	96
4. Ovlivnit svého zákazníka	99
4.1 Posílit svoji sílu při přesvědčování zákazníka demonstrací vlastní odbornosti	102
4.1.1 Rady, jak předat „příznaky autority“ vašemu zákazníkovi	103
4.1.2 Přesvědčovací karty opírající se o autoritu	106
4.2 Opřít svoji argumentaci o spojení	111
4.2.1 Rada jak „hrát“ na spojení	113
4.2.2 Karty přesvědčování se opírají o spojení	117
4.3 Dodatečné nápady, jak účinně argumentovat	123
Klíčové body k zapamatování	126
A teď jste na tahu Vy!	126
5. Překonat námitky	129
5.1 Obejít vžitý zásadní postoje	131
5.1.1 Příklad Victor	131
5.1.2 Přesvědčení Victora odolává ze tří důvodů	132
5.1.3 Prostor pro chyby	135
5.1.4 Plán jednání „AUAUAU“ přizpůsobený na šest etap	137
5.2 Zvládat pružně klasické námitky	142
5.2.1 Sedm principů, které je třeba respektovat	143
5.2.2 PNZ: Metoda na tři etapy	146
Klíčové body k zapamatování	150
A teď jste na tahu Vy!	151

6. Prodat svoji cenu	153
6.1 Připravit prezentaci ceny	157
6.1.1 Požádejte o odhad rozpočtu	157
6.1.2 Zjistěte další prvky, které hrají pro zákazníka roli v otázce ceny	158
6.1.3 Udejte cenu za jednotku	159
6.1.4 Připravte si obhajobu své nabídky	159
6.1.5 Vyberte si vhodnou dobu nebo se přizpůsobte situaci	160
6.2 Oznamit cenu	161
6.2.1 Už neargumentujte!	161
6.2.2 Posilte oprávněnost ceny	162
6.2.3 Využijte síly kontrastu	163
6.2.4 Uvádějte ve své nabídce podrobnosti	163
6.3 Zvládat námítky související s cenou	164
6.3.1 Je to drahé!	164
6.3.2 Je to příliš drahé	165
6.3.3 Je to dražší než...	167
6.4 Reagovat na žádost o snížení ceny	170
6.4.1 Zůstaňte klidní!	170
6.4.2 Nejdříve argumentujte	171
6.4.3 Žádejte protihodnotu	171
Klíčové body k zapamatování	173
A teď jste na tahu Vy!	173
7. Protlačit uzavření	175
7.1 Zahájit uzavření prodeje v klidném stavu myslí	178
7.1.1 Připravte si uzavření předem	179
7.1.2 Převezměte ve vhodném okamžiku iniciativu k uzavření prodeje	180
7.1.3 Pozitivně se naprogramovat	183
7.1.4 „Flexibilní posedlost“	184
7.2 Metoda 3P	184
7.2.1 První etapa: Protlačit uzavření	184
7.2.2 Druhá etapa: Požádat o potvrzení	191
7.2.3 Třetí etapa: Přirozeně realizovat	193
7.3 Zvládat situaci po nerealizovaném prodeji	195
Klíčové body k zapamatování	198
A teď jste na tahu Vy!	198
8. Odstranit spory	201
8.1 Aserktivní zvládání konfliktních situací	204
8.1.1 Přistupujte k řešení sporu okamžitě	204
8.1.2 Jednejte s odstupem	204
8.1.3 Jednejte přímo	204
8.1.4 Snižte napětí	205
8.1.5 Opírejte se o fakta	206
8.1.6 Vyhněte se žertování	207
8.1.7 Navrhňte pro sebe „náročné“ řešení	208
8.1.8 Uklidněte přetlak	208

8.1.9	Připravujte se	209
8.1.10	Využijte pozitivního vyřešení sporu	209
8.2	Plán pro obtížná jednání	209
8.2.1	Popsat fakta	210
8.2.2	Vyjádřit pocity	210
8.2.3	Předložit řešení	211
8.2.4	Uzavřít pozitivně	211
	Klíčové body k zapamatování	215
	A teď jste na tahu Vy!	215

Literatura	217
-------------------	-----