

Obsah

O autorce	7
1. Začínáme – úvod	9
2. Osobnost obchodníka a jeho práce	11
3. Hledám svého zákazníka	17
4. Vybudování vztahu se zákazníkem	21
5. Jak prodává neverbální složka	29
6. Verbální složka	35
7. Mluvit, nebo naslouchat?	41
8. Příprava na prodejní rozhovor	49
9. Sjednání schůzky po telefonu	53
10. Motivování a hledání potřeby	57
11. Jak vést obchodní rozhovor	61
Pojištění	69
Databanka	71
12. Prodejní techniky a jiné triky	75
Nákup aut	81
13. Umění vyjednávat	83
14. Vyjednávání o ceně	91

15. Námitky jsou kořením obchodu	95
16. Nespokojený zákazník	101
17. Prodej problémovým zákazníkům	105
18. Zvládání konfliktních situací	115
19. Jak bojovat s trémou a strachem	117
Závěrem	121