

Obsah

Předmluva

7

Úvodem

12

KAPITOLA 1

Nové příležitosti

31

KAPITOLA 2

Příprava

53

KAPITOLA 3

Počáteční komunikace

66

KAPITOLA 4

Rozhovor se zákazníkem

94

KAPITOLA 5

Analýza příležitostí

142

KAPITOLA 6

Práce na návrhu řešení

148

KAPITOLA 7

Prezentace řešení

172

KAPITOLA 8

Vyhodnocení postoje zákazníka

192

KAPITOLA 9

Vyjednávání – hledání oblasti shody

214

KAPITOLA 10

Uzavření závazku

240

KAPITOLA 11

Následné aktivity

255

KAPITOLA 12

Námitky

266

KAPITOLA 13

Největší obchodní výhodou je náš postoj

291