

OBSAH

Předmluva, 13

Úvod, 15

ODDÍL I

JAK ZAČÍT, 19

KAPITOLA 1

Charakter úspěchu, 21

Jak rozvíjet charakter, 21

Nedostatek charakteru, 22

Stanovení charakterových cílů, 22

Vytrvalost, 24

Shrnutí, 24

KAPITOLA 2***Dát se do obchodování, 27***

Nová konkurence, 27

Příprava, 29

Organizace, 30

Mějte čistý stůl, 31

KAPITOLA 3***Stanovení efektivního cíle, 33***

Dlouhodobé, střednědobé a krátkodobé cíle, 35

Stanovení časového rámce, 36

Na co se každý den soustředit, 39

Překonání strachu z neúspěchu, 40

KAPITOLA 4***Management času, 43***

Jak vyvinout časově orientované dovednosti, 44

Stanovení priorit, 46

Denní plány, 48

Sestavení pracovního programu, 48

Shrnutí, 49

ODDÍL II***KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI, 51*****KAPITOLA 5*****Prodej zaměřený na zákazníka, 54***

Starostlivý postoj, 55

Bariéry efektivní komunikace, 56

KAPITOLA 6

Zdokonalení verbálních dovedností, 60

Sondáž, 61

Reakce na projevy zákazníka, 63

Paralelní spojení, 64

Rozvíjení rozhovoru, 64

Analogie, 65

Shrnutí, 66

KAPITOLA 7

Odezva na zákaznickovy starosti, 67

CLAP: Čtyři klíčové kroky k překonání odporu, 68

Parafrázování, 71

Odezva, 72

Znovu ověřte, 73

Shrnutí, 75

ODDÍL III

IDENTIFIKACE OSOBNOSTNÍHO TYPU VAŠEHO ZÁKAZNÍKA, 77

KAPITOLA 8

Čtyři základní osobnostní typy, 79

Primární osobnostní rysy, 80

Charakterové rysy zákazníků, 82

KAPITOLA 9

Sociabilní typ: přátelský podřízený typ, 87

Obecné směrnice, 88

KAPITOLA 10***Byrokrat: nepřátelský podřízený typ, 90****Obecné směrnice, 91***KAPITOLA 11*****Diktátor: nepřátelský vůdčí typ, 92****Obecné směrnice, 93***KAPITOLA 12*****Výkonný typ: přátelský vůdčí typ, 95****Obecné směrnice, 96***KAPITOLA 13*****Finanční záležitosti — Osobnostní typy, 97****Sociabilní finanční konzultant, 97**Byrokratický finanční konzultant, 98**Diktátorský finanční konzultant, 99**Výkonný finanční konzultant, 99**Ideální finanční konzultant (výkonný finanční konzultant), 100***KAPITOLA 14*****Vztahové styly, 102****Komplementární styl, 103**Symetrický styl, 104**Paralelní styl, 105***ODDÍL IV*****BUDOVÁNÍ VZTAHU, 109*****KAPITOLA 15*****Zrcadlení osobního jazyka klienta, 112***

*Přizpůsobení se osobnímu vystupování
vašeho klienta — zrcadlení, 112
Odlišné přizpůsobování, 114
Zkouška vztahu, 115
Vedení vašeho klienta, 117
Sladění dechu, 118*

KAPITOLA 16

Přizpůsobení se klientově řeči, 120

Vedení, 122

KAPITOLA 17

Přizpůsobení se myšlenkovému procesu klienta, 124

Četba I, 126

Četba II, 127

KAPITOLA 18

Myslete a mluvíte kladně, 134

KAPITOLA 19

Odhalení kupních motivací zákazníka, 137

Motivační ekvivalenty, 145

ODDÍL V

JAK PROVÁDĚT TELEFONNÍ PRŮZKUM, 147

KAPITOLA 20

Průzkumové tipy, 149

Kdy provádět průzkum, 149

Jak projít filtrem sekretářky, 150

Stanovení cíle, 151

Kde najdeme kvalifikované seznamy, 152

KAPITOLA 21***Vstupní telefonické rozhovory, 154****Průzkumná cesta, 155**Písemné záznamy, 156**Profily, 157***KAPITOLA 22*****Zahájení telefonického rozhovoru, 159****Zahájení rozhovoru o specifickém produktu, 160**Zahájení rozhovoru o specifické službě, 162**Zahájení rozhovoru na obecné téma, 164**Teritoriální konflikty, 166***KAPITOLA 23*****Jádro prezentace, 169****Budování vztahu, 170**Kvalifikace, 171***KAPITOLA 24*****Domluvení schůzky: ukončení průzkumného rozhovoru, 174****Výhody a nevýhody zasilání literatury, 175**Žádost o reference, 176**Shrnutí, 177***KAPITOLA 25*****Průzkumný text, 178****Sebehodnocení, 183*

ODDÍL VI

PROFILOVÁNÍ, 185

KAPITOLA 26

Jak účinně profilovat, 187

Kdy profilovat, 187

Profilování během navazujících hovorů, 188

Profilování tváří v tvář, 188

ODDÍL VII

PRODEJNÍ DRÁHA, 195

KAPITOLA 27

Zahájení, 197

Výhody zahájení s uvedením prospěchu, 199

Nevýhody zahájení bez uvedení prospěchu, 200

Potřeba sondáže, 202

KAPITOLA 28

Nabídka řešení podle potřeb vašeho zákazníka, 203

Revize parametrů, 203

Sladění charakteristických znaků, 206

KAPITOLA 29

Aktivizace způsobu prodeje, 208

Nosná data, 210

Historka, která se nezapomíná, 211

Sondáž založená na charakteristice — užitku, 212

Nákupní signály, 213

Průzkum, 215

KAPITOLA 30***Závěr, který prodává, 219****Jak velká má být objednávka, 220**Požádání o objednávku, 221***KAPITOLA 31*****Získání referencí, 224****Žádost o reference, 226***KAPITOLA 32*****Soubor „ANO“, 229*****KAPITOLA 33*****Prodejní záznamy, 233****Sebehodnocení, 236**Budování pozice, 236**Křížová evidence, 237**Po prodeji, 239***KAPITOLA 34*****Realizace prodeje: od vstupního hovoru k uzavření obchodu, 241****Vstupní hovor, 241**Prodejní hovor, 250**Potvrzovací rozhovor, 254***ODDÍL VIII*****OVLÁDÁNÍ STRESSU NA DNEŠNÍM FINANČNÍM TRHU, 255*****KAPITOLA 35*****Co je to stress?, 257****První projevy stressu, 258**Cena stressu, 259*

Fyziologické reakce na stress, 260

Horké reaktory, 261

Milionářský kulatý stůl, 262

KAPITOLA 36

Ovládání stressu, 264

Stress není tak docela špatný, 264

Sestavte si plán, 265

Dosažitelné cíle, 265

Hledisko, 266

Jaké je vaše hledisko, 267

Myšlenky versus city, 267

Humor, 268

Pomozte své rodině, aby pomohla vám, 269

KAPITOLA 37

Vaše tělo a stress, 278

Změňte svůj stress, 278

Správně jezte, 278

Cvičte, 278

Tabák, 279

Alkohol, 279

Kofein, 280

Shrnutí, 280

PŘÍLOHY, 281

PŘÍLOHA I

Mistrovská cvičení, 283

Cvičení 1: Psychologické profilování, 283

Cvičení 2, 285

Cvičení 3, 286

Cvičení 4: Smyslová slova, kritéria a osobnostní styly, 287

Cvičení 5: Klíčové motivace, 289

PŘÍLOHA II***Další zdroje průzkumných seznamů, 291*****PŘÍLOHA III*****Zahájení vstupních telefonických hovorů, 294****Zahájení týkající se produktů/prodeje, 296***PŘÍLOHA IV*****Odpovědi na výmluvy a námitky, 297*****PŘÍLOHA V*****Profilující otázky, 300****Obecně, 300**Klíčové otázky, 301**Investiční cíle, 301**Historie investic, 301**Dostupné investiční dolary, 302**Napojení na makléře, 302**Růst, 302**Výnos, 303**Kmenové akcie, 303**Obligace, 303***PŘÍLOHA VI*****Sebekritické formuláře, 305****Sebehodnocení vstupního hovoru, 305**Bibliografie, 309*