

Obsah

O autorovi	7
Předmluva Niny Rugeové	9
Jedním slovem	11
1. Přístup: Co z prodávání dělá prodávání	15
2. Podle vzoru: Co by každý prodejce měl vědět o svých zákaznících	33
3. Pohled do zrcadla: Kým si myslíte, že ve skutečnosti jste?	51
4. Obraz klienta: Člověk musí mít rád druhé	67
5. Záblesk poznání: Psychologie pro nové hardsellery	85
6. Jen jedno na očích: Umění soustředit se	97
7. Uprostřed hledáčku: Co vlastně chcete?	113
8. Práce hlavou: Myšlenky před prvním rozhovorem	125
9. Rybářská latina: Správné vnitřní rozpoložení při získávání klientů	139
10. Cennost(i): Stát si za cenou a výkony	151
11. Ne: Je potřeba další impuls	167
12. Roh zprava: Pravidla pro kritické situace	179
13. Na závěr: Zůstaňte čistí	189