

Část 1: Úspěšný prodejce	7
Úvod	8
Máte vlastnosti, které potřebuje úspěšný prodejce?	9
Vlastnosti úspěšného prodejce	10
Kvíz pro profesionální prodejce	13
Část 2: Vyhledávání zákazníků a navazování kontaktu	15
Vyhledávání potenciálních zákazníků	16
Reference	24
Hodnocení potenciálních zákazníků po telefonu a telefonické sjednávání termínu	26
Překonávání odporu k neohlášeným telefonátům	28
Vytváření pozitivního klimatu při neohlášených telefonátech	30
Sestavte si vlastní koncept telefonátu	39
Kontrolní záznam pro neohlášené telefonáty	40
Část 3: Průběh prodejního rozhovoru	42
Strategie vystupování	43
Začátek rozhovoru	47
Kladení otázek	48
Fakta/znaky výrobku, převádění rozhovoru a výhody pro zákazníka	51
Zmenšování odporu a vyvracení námitek	58
Směřovat k uzavření obchodu	63
Význam neverbální komunikace	67
Proveďte si své prodejní úsilí	71
Část 4: Porozumět zákazníkovi	74
Prodej různým komunikačním typům	75
Čtyři komunikační typy	76
Poznejte svůj typ	84
Otázky (případové studie k sebepřezkoušení)	86
Část 5: Lepší organizace přináší vyšší obraty	93
Zařadte si své (potenciální) zákazníky podle priorit	94
Zvládnutí hory papíru	95
Snadnější sledování obchodu: složka opětných kontaktů, resp. termínů	96
Využívejte časových mezer	97
Dělejte si poznámky	99
Použití informačního listu o zákazníkovi	100
Část 6: Shrnutí	101