

Obsah

Poděkování	7
Úvod	
Všichni potřebujeme schopné prodejce	9
Znalosti	16
Produkt a sebevědomí	19
Ten pravý zákazník	20
<i>Cenovní lídři</i>	20
<i>Produktoví lídři</i>	21
<i>Lídři v oblasti služby</i>	22
1. kapitola	
Vytvořte a udržujte hodnotný vztah se zákazníkem	31
Získejte si sympatie a naslouchejte	31
Sympatie	36
<i>Jak vzniká sympatie?</i>	36
Naslouchání	42
2. kapitola	
Zjistěte od zákazníka, co je pro něj cenné	51
Buďte produktivní	51
Buďte produktivní	55
<i>Jak se ptát produktivně?</i>	59
<i>Udržujte vztah</i>	68
3. kapitola	
Poskytněte zákazníkovi, co je pro něj cenné	75
Dejte jim, co chtějí	75
Řešení, které si říká o problém?	77
Jak poskytnout zákazníkovi to, co je pro něj cenné?	79

4. kapitola

Získejte od zákazníka závazek ke konkrétnímu činu 89

Prodáno! 89

Dobrovolný slib 97

Aktivní sliby 98

Zveřejnění slibu 98

5. kapitola

Stanovte si jasné prodejní cíle 103

Připravte se! 103

Vaše body 111

Analýza výsledků a nápady pro váš rozvoj 114

Stanovování cílů 114

Vnitřní/vnější 115

Výkon/soutěživost 116

Motivace 117

6. kapitola

Prodáno! 121

Efektivní prodej v akci 121