

Содержание

Предисловие	5
Вступление	7
Введение в продажу	11
Качества успешного продавца	19
Желание и готовность работать в продаже	19
Вера в продаваемый вами продукт (товар/услугу)	20
Положительное (позитивное) отношение	21
Готовность постоянно учиться	22
Знание своего продукта	23
Умение фокусироваться на том, что делаете	24
Честность	26
Настойчивость	26
Забота о клиенте	27
Распространенные ошибки торгового персонала	31
Отношение к клиенту как к противнику или сопернику	31
Игнорирование поиска новых клиентов	32
«Потеря интереса» к клиенту после получения денег	33
Недооценка клиента	35
Суждение о клиенте по внешнему виду	35
Нежелание слушать клиента	36
Давление на клиента: «купи, купи»	37
Нежелание просить у удовлетворенного клиента рекомендацию для контакта	37
Обсуждение с потенциальным и/или новым клиентом запретных тем	39
Критика и/или унижение конкурентов	41

Кто такой потенциальный клиент?	44
Роли, выполняемые людьми в организациях	47
Основы построения взаимоотношений с клиентами	51
Основы невербального общения (язык телодвижений)	66
Страхи клиента	74
Типы личностей клиентов	96
Смелый (холерик)	98
Искренний (меланхолик)	100
Дружелюбный (сангвиник)	102
Компетентный (флегматик)	104
Язык выгоды	107
Умение слушать	122
Вопросы в продаже	127
Категории вопросов:	131
Эффективная презентация	151
Основные законы проведения презентации	153
Возражения и отговорки	169
Продажа группе людей	184
«Сигналы покупки»	195
Использование телефона в продаже	201
Законы делового общения по телефону	202
Назначение встречи по телефону	212
Основы обслуживания клиентов	217
Основные рекомендации по эффективному обслуживанию клиентов	218
Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами	226
Статистика о клиентах	231
О недовольных клиентах	231
От одного вашего клиента о вас узнают	232
Послесловие	234
Библиография	235