

SPIS TREŚCI

KRÓTKI WSTĘP	9
---------------------	----------

1.	
NASTAWIENIA W SPRZEDAŻY	11
<i>Co to są nastawienia?</i>	12
<i>Cztery kroki pasywnego handlowca,</i> <i>który kieruje się swoimi nastawieniami</i>	16
<i>Cztery kroki nowoczesnego handlowca,</i> <i>który minimalizuje wpływ nastawień</i>	18

2.	
POZYSKIWANIE KLIENTÓW —	
PIERWSZY TELEFON	23
<i>Pierwsza rozmowa telefoniczna z nowym klientem</i>	30

3.	
ROZMOWA Z PANIĄ W SEKRETARIACIE	
W RAMACH PIERWSZEGO KONTAKTU	45
<i>Kilka praktycznych odpowiedzi na koniec</i>	54

4.

UTRZYMYWANIE UWAGI KLIENTÓW PODCZAS SPOTKAŃ ONLINE I TELEFONICZNYCH ORAZ PREZENTACJI

<i>Dlaczego nie warto tak robić?</i>	59
<i>Jak utrzymywać uwagę klientów?</i>	61
<i>Przydatne podpowiedzi</i>	63
<i>Kilka słów na zakończenie</i>	71

5.

PIERWSZA ROZMOWA TELEFONICZNA Z DECYDENTEM

<i>Dźwignia pierwsza — zdobycie uwagi decydenta</i>	77
<i>Dźwignia druga — podtrzymanie uwagi i przejście do zainteresowania</i>	82
<i>Dźwignia trzecia — angażowanie decydenta w rozmowę</i>	84
<i>Dźwignia czwarta — kontraktowanie działań</i>	86

6.

JAK NIE MÓWIĆ I NIE PISAĆ DO KLIENTÓW... CZYLI O NASZYCH PRZEMĘCZONYCH MÓZGACH

<i>Jak działa nasz mózg?</i>	95
<i>Jak rozmawiać z klientami?</i>	97
<i>Kilka słów na zakończenie</i>	100

7.

ODKRYWANIE POTRZEB

107

8.		
	JAK PRZEKONYWAĆ KLIENTA,	
	ŻEBY GO ZACHĘCIĆ, A NIE ZNIECHĘCIĆ?	125
	<i>Dlaczego nie warto tak robić?</i>	128
	<i>Jak przekonywać klientów skutecznie i etycznie,</i>	
	<i>czyli zestaw narzędzi perswazyjnych nowoczesnego handlowca</i>	132
	<i>Przydatne odpowiedzi dotyczące wszystkich metod</i>	
	<i>etycznej perswazji</i>	134
	<i>Kilka dobrych przykładów na zakończenie</i>	144
9.		
	PRACA Z WĄTPLIWOŚCIAMI	
	I OBIĘKCJAMI KLIENTA	147
	<i>Przydatne odpowiedzi</i>	153
	<i>Kilka słów na zakończenie</i>	154
10.		
	ROZMOWY O CENIE	157
	<i>Jak przekonywać klientów skutecznie, etycznie i zgodnie z wiedzą?</i>	163
	<i>Przydatne odpowiedzi</i>	168
	<i>Kilka słów na zakończenie</i>	170
11.		
	AKTYWNE PODSUMOWANIE SPOTKANIA	171
	<i>Kilka słów na zakończenie</i>	179
12.		
	SPRZEDAŻ METODĄ SPIN	181
	<i>Jak sprzedawać metodą SPIN?</i>	183
	<i>Jak dokładnie stosować metodę SPIN?</i>	185
	<i>Przydatne odpowiedzi</i>	194
	<i>Kilka słów na zakończenie</i>	195

13.

TRUDNE ROZMOWY Z KLIENTAMI 199*Jak rozmawiać o trudnych sprawach?* 203*Inne techniki asertywnej komunikacji, które mogą Ci bardzo pomóc* 209*Przydatne odpowiedzi* 217*Kilka słów na zakończenie* 218

14.

SAMOOSŁABIANIE SIĘ HANDLOWCA**I CO Z TYM ZROBIĆ** 219*Dlaczego nie warto zajmować się myślami destrukcyjnymi?* 223*Przydatne odpowiedzi* 240*Kilka słów na zakończenie* 244

15.

OD OFERTY DO OKAZJI:**MISTRZOSTWO UP-SELLINGU** 245*Jak to robi pasywny handlowiec?* 247*Up-selling — model składania propozycji krok po kroku* 256*Kilka słów na zakończenie* 259

16.

SPRZEDAŻ PRZYSZŁOŚCI 261**BIBLIOGRAFIA** 291