

Obsah

0 autorovi	9
Předmluva	11
1. kapitola	
Příprava prodejního rozhovoru	13
Proč se na návštěvu připravovat	15
Šance, cíle a strategie	15
Jak ještě pečlivěji naplánovat návštěvy zákazníků	18
Stanovte si priority	18
Připravte si rozhovor dopodrobna	19
Nedostatečnou přípravu nelze omluvit	19
2. kapitola	
Telefonování a domlouvání termínů	21
Jak překonat asistentku	23
Jak se do telefonu představit	23
Zjistěte si osobu, která rozhoduje	24
Udělejte si z asistentky svého spojence	24
Tipy pro úspěšné telefonování	26
Jak zní váš hlas	26
Probudte v zákazníkovi zvědavost	27
Jak pokračovat	27
Metody domlouvání schůzky	30
Metoda „Podnět-termín“	30
5 kroků metody „podnět-termín“.....	31
Bezpodmínečně pokládejte správnou otázku	31
Když zvoní telefon	32
Záznam telefonátu - vaše kontrola	34
3. kapitola	
Jak úspěšně vést prodejní rozhovory	35
Čtyři fáze prodejního rozhovoru	37
Vaše image	37
První dojem se počítá	37

Vystupujte korektně	38
Získejte zákazníka už při první schůzce	40
Úvodní fáze: uvítání	40
Správný začátek rozhovoru	41
Jak můžete zahájit rozhovor	42
Informační fáze - záleží na správných otázkách	42
Systematické zjišťování potřeb	42
Výhody otázek	43
Na co se můžete svého zákazníka ptát	44
Typy otázek	44
Jak pracovat s otázkami	48
Na co byste si měli dávat pozor	50
Když se ptá zákazník	51
Zákazníkovy nepříjemné otázky	51
Když neumíte na otázky odpovědět	52
Jako řečník vyzařujte více jistoty	53
Řečnické zlovyky	53
Místo "já" říkejte "vy"	54
Vyjadřujte se účinněji	55
Jak lépe argumentovat	57
Jak postupovat	57
Nejdůležitější pravidla pro vaši argumentaci	59
Jak nakládat se zákaznickými námitkami	60
Jak můžete reagovat	61
Získejte zákazníka referencemi	66
Jak postupovat	67
Na co si musíte dávat pozor	67
Test: Jak dobrá je má argumentace?	68
Prezentace - eso vašeho prodeje	70
Na čem záleží	71
Postupujte podle systému VUZP	72
Jak si optimálně připravit podklady	74
Jak prezentovat vzorek produktu	75
Při prezentaci se vyhněte chybám	78
Jak v prodejním rozhovoru poznáte vhodný čas ke sjednání obchodu	80
Šest způsobů, jak zabít sjednání obchodu	80
Jak úspěšně jednat o cenách	81
Zákazníkovy důvody, proč snížit cenu	81
Vysvětlíte své ceny	82
Když zákazník řekne „příliš drahé“	83
Když zákazník požaduje slevu	84
Prodávejte alternativní nabídky	85

4. kapitola

Jak úspěšně zvládnout potíže	87
Dokážete si poradit s problémovými zákazníky?	89
Obzvláště důležité: myslet pozitivně	89
Jak zacházet s těmi, kteří vždy vědí všechno lépe	90
Lze opravovat zákazníka?	91
Na co si musíte dávat pozor	92
Tipy pro rozhovory	92
U těch, kteří moc mluví, se chopte slova	93
Poskytněte pomoc při rozhodování	94
Zákazníci, kteří chtějí všechno vědět	94
Zákazník nerozhoduje vždy sám	95
Jak správně jednat s nespokojenými zákazníky	96
Jak zacházet s reklamací	96
Tipy pro rozhovory	97
Jak se chovat v případě zpoždění dodávky	99
Tipy pro rozhovory	99
Co plyne ze spokojených zákazníků	100
Můžete odříci?	100

5. kapitola

Jak vyhodnotit své prodejní rozhovory	103
Vyhodnocování návštěvu zákazníka	105
Proč vyhodnocovat	106
Vyvodit závěr s posouzením strategie	107
Jak můžete lépe ohodnotit sami sebe	108
Když jste přišli o zakázku	109
Jak postupovat	110