

## Содержание

### Предисловие. Введение

### **ЧАСТЬ I. Профессиональные и человеческие качества продавца.....25**

#### **Глава 1. Коммуникация в сбыте..... 27**

Насколько глубоки ваши профессиональные знания Проверьте себя! ..... 27

С вами когда-нибудь случалось что-нибудь подобное? ..... 29

Для чего существует предприятие?..... 30

Работа предприятия и интересы клиентов..... 33

Предметно-смысловой уровень и уровень взаимодействия в сбыте..... 38

Что делать, чтобы соответствовать рациональным запросам клиентов?..... 50

Что делать, чтобы соответствовать эмоциональным запросам клиентов?..... 51

Как распределяются роли между клиентом и продавцом? ..... 52

В чем главное различие между конкурирующими продавцами?..... 54

От рынка продавцов к рынку покупателей..... 55

Изменившееся поведение потребителей..... 56

От чего зависит успех в сбыте?..... 58

Как вы устанавливаете отношения с партнером?..... 59

Самое важное в процессе общения с целью продажи ..... 73

#### **Глава 2. Внутренний настрой..... 79**

Как вы встречаете покупателей? ..... 82

Все определяет ваша точка зрения!..... 87

Расти в профессиональном плане или плакаться в жилетку? ..... 89

Вы настроены на трудности или на поиск шансов? ..... 94

Конструктивное начало дня ..... 99

Насколько надежды и ожидания влияют на вашу жизнь?..... 104

Ожидания и осуществление самопророчество ..... 111

Маленькие человечки из Мимозово ..... 115

Самое важное для внутреннего настроя ..... 121

### **ЧАСТЬ II. Подготовка к установлению контакта с целью продаж.... 123**

#### **Глава 3. Подготовка к деловой беседе ..... 125**

Насколько глубоки ваши профессиональные знания?

Проверьте себя!..... 125

Этапы процесса сбыта..... 126

Чек-лист: подготовка к деловой беседе ..... 129

Самое важное при подготовке к деловой беседе..... 134

#### **Глава 4. Договоренность о встрече ..... 137**

Насколько глубоки ваши профессиональные знания? Проверьте себя!..... 157

Согласование условий деловой встречи по телефону ..... 138

Преимущества разговора по телефону..... 140

Чем отличается разговор с клиентом по телефону от личной беседы с ним?..... 141

Внимание собеседника при различных способах общения с ним ... 143

Как правильно начать беседу по телефону? ..... 146

Как овладеть голосом, чтобы произвести хорошее впечатление и убедить собеседника?

Чек-лист: как мне подготовиться к деловому разговору по телефону?..... 149

Самое важное при согласовании условий деловой встречи..... 151

### **ЧАСТЬ III. Деловая беседа с клиентом..... 153**

#### **Глава 5. Начало деловой беседы..... 155**

Насколько глубоки ваши профессиональные знания? Проверьте себя!..... 155

Какое значение имеют сказанные вам первые фразы?..... 156

Цели в начале деловой беседы..... 157

Как установить хороший контакт с собеседником..... 158

Не употребляйте слова-раздражители..... 161

Избегайте начала беседы, заводящего ее в тупик..... 161

Слова, которые помогают пробудить интерес собеседника..... 164

Примеры начала деловых бесед ..... 165

Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь..... 168

Принц Я-мне..... 1~3

Самое важное в начале деловой беседы..... 174

#### **Глава 6. Анализ потребностей..... 177**

Насколько глубоки ваши профессиональные знания?

Проверьте себя!..... 177

Продавать означает... ..... 179

Потребности и мотивы ..... 181

Как выяснить мотивы делового партнера относительно покупки/принятия решения? ..... 184

Рационализируйте потребности..... 185

Как побудить клиентов совершить покупку? ..... 187

Мотивировать означает воодушевлять..... 189

Почему следует задавать вопросы?..... 193

Какие преимущества получает продавец, задавая вопросы?..... 195

Техника постановки вопросов и их виды ..... 196

Вопросы следует задавать индивидуально..... 207

Самое важное при анализе потребностей ..... 214

#### **Глава 7. Умение активно и внимательно слушать..... 217**

Насколько глубоки ваши профессиональные знания?

Проверьте себя!..... 217

Что значит слушать активно?.....,..... 219

Понять человека можно только тогда, когда внимательно его слушаешь!..... ..... 220

Контролируемый диалог..... 222

Разбор контролируемого диалога..... 225

Потеря информации..... 230

Три способа восприятия ..... 231

Правила эффективного восприятия..... 233

Самое важное при активном восприятии..... 235

#### **Глава 8. Выявите пользу..... 239**

Насколько глубоки ваши профессиональные знания?

Проверьте себя!..... 239

Продавайте клиентам пользу! ..... 241

Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь..... 246

Пояснительные формулировки..... 248

Умение на основе характеристики продукта или услуги доказать пользу для клиента.....	249
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	254
Как убедить собеседника в преимуществах предлагаемого вами продукта?.....	255
Как повлиять на точку зрения партнера? .....	255
Насколько вам доверяют-.....	260
Следует ли быть убежденным в выгодности собственного предложения?.....	263
Основные правила аргументации.....	268
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	280
Правила приведения аргументов .....	280
Аргументация, ориентированная на полезность.....	291
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	292
Самое важное в аргументации .....	293
<b>Глава 9. Опровержение возражений.....</b>	<b>297</b>
Насколько глубоки ваши профессиональные знания?	
Проверьте себя! .....	297
Значение возражения.....	299
Как правильно реагировать на возражения? .....	300
«Метод ни рыба, ни мясо» .....	305
Что скрывается за возражениями?.....	307
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	309
Ответы на возражения .....	311
Как правильно воспринимать рекламации.....	320
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	327
Клиент, который никогда не вернется.....	329
Как отличить возражение от отговорки?.....	330
Другие способы дать ответ на возражение.....	335
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	339
Самое важное при ответе на возражение.....	341
<b>Глава 10. Переговоры о цене.....</b>	<b>345</b>
Насколько глубоки ваши профессиональные знания?	
Проверьте себя!.....	345
Аргументы в защиту цены .....	347
Психологические аспекты переговоров о цене.....	349
Сопоставление цены и ценности .....	351
Поведение при обсуждении цены .....	352
Покупатель протестует: «Слишком дорого!».....	357
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	360
Способы обоснования цены .....	350
Поведение продавца при обсуждении цены на примере продажи компьютерной программы LAGA .....	369
Отстаивать цены?.....	372
Пояснения к примеру .....	373

Самое важное при проведении переговоров о цене.....	375
<b>Глава 11. Содействуйте принятию клиентом решения.....</b>	<b>377</b>
Насколько глубоко ватин профессиональные знания?	
Проверьте себя! .....	377
Какое значение имеет завершающая стадия переговоров?.....	379
По каким признакам можно узнать об интересе собеседника и его готовности принять решение?.....	380
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	383
Как добиться заключения сделки купли-продажи?.....	385
Способы ведения разговора, подводящие к принятию решения .....	386
Как облегчить клиенту процесс принятия решения .....	389
Воспользуйтесь возможностью и потренируйтесь.....	395
Что делать после того, как решение принято?.....	396
Как себя вести, если на текущий момент решение еще не принято? .....	399
Самое важное при заключении договора .....	401
<b>ЧАСТЬ IV. Подведение итогов деловой встречи .....</b>	<b>403</b>
<b>Глава 12. Оценка результатов деловой беседы</b>	<b>405</b>
Насколько глубоко ваши профессиональные знания? Проверьте себя!.....	405
Что происходит после расставания с клиентом? .....	406
Вопросник для проведения анализа деловой беседы .....	409
Вопросы для критического самоконтроля за проведением деловой беседы ...	412
Фазы коммерческой беседы .....	415
Мой клиент.....	416
Самое важное при критическом разборе проведенной беседы .....	417
<b>Глава 13. Обеспечение долговременного успеха .....</b>	<b>421</b>
Насколько глубоко ваши профессиональные знания? Проверьте себя!.....	421
Завоевание клиентов в качестве активных поручителей .....	423
Станьте собственным фирменным знаком .....	425
Как повысить свой профессиональный уровень? .....	430
Четыре ступени знаний.....	431
Самое важное для достижения долговременного успеха.....	435