

Содержание

Предисловие	3
РАЗДЕЛ 1	
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ	
В ПРОЦЕССЕ ПРОДАЖИ.....	7
Тема 1. Три стороны общения	7
Тема 2. Основные законы общения	17
Тема 3. Психологические типы клиентов и особенности взаимодействия с ними	20
Тема 4. Преодоление неуверенности в поведении с клиентами	36
Тема 5. Тип темперамента работника и его стрессоустойчивость	38
РАЗДЕЛ 2	
ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ	54
Тема 1. Не допускай ошибок (учись на чужих ошибках)	60
Тема 2. Чтобы первое впечатление не стало последним	70
Тема 3. Типы покупателей	74
Тема 4. Сопутствующие товары	84
Тема 5. Преодоление возражений	86
Тема 6. Имидж продавца, профессиональная этика	105
Тема 7. Подготовка товаров к продаже и подготовка рабочего места.....	127
Тема 8. Оптимальное планирование и использование торговых площадей.....	130
Тема 9. Оформление витрин.....	154
Тема 10. Работа в команде	161
Тема 11. Профессиональная компетенция продавца (повышение квалификации, тренинги).....	167
Тема 12. Возвраты и брак. Рекламация	178
Литература.....	185
Об авторах.....	186

Существует мнение, что продавцом может стать кто угодно. Что тут сложного, кажется на первый взгляд. Но товаров в настоящее время такое множество, между торговыми фирмами такая жесткая конкуренция, что привлечь клиента можно только высоким уровнем обслуживания. Ведь покупатель, войдя в магазин, видит перед собой в первую очередь продавца и по нему судит о работе всей фирмы. Поэтому сотрудникам необходимо постоянно совершенствоваться, так как результатом будет повышение уровня продаж.

Настоящему продавцу нужно овладеть искусством убеждать, преодолевать возражения, уметь оформить витрину, оптимально планировать и использовать торговые площади, знать типы покупателей, освоить психологическую сторону общения с клиентом. Обо всем этом и многом другом расскажет эта книга, написанная профессионалами в сфере продаж.

Книга будет необходима продавцам-консультантам, менеджерам по продажам, руководителям торговых организаций, а также полезна широкому кругу читателей.