

Гончарова, А. В.

Технологии продаж : учеб. пособие / А. В. Гончарова, И. Е. Отвагина ; Новосиб. гос. ун-т экономики и управления. — Новосибирск : НГУЭУ, 2021. — 140 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
1. Маркетинговый аспект продажи	7
1.1. Личные продажи в комплексе маркетинговых коммуникаций.....	7
1.2. Технология продажи.....	20
1.3. Рынок личных продаж.....	26
2. Товар, услуга и личные продажи	38
2.1. Маркетинговые факторы товара.....	38
2.2. Стратегии личных продаж.....	44
2.3. Покупатель и его характеристики.....	49
2.4. Ценности товаров и ценности покупателей.....	56
2.5. Модель покупательского поведения организации.....	59
3. Коммуникационные аспекты личной продажи	69
3.1. Базовые характеристики коммуникации.....	69
3.2. Коммуникационная модель личных продаж.....	71
3.3. Основные этапы личной продажи.....	77
4. Презентация	83
4.1. Классификация презентаций.....	83
4.2. Основные этапы подготовки презентации.....	85
4.3. Проведение презентации.....	90

5. Психологические аспекты личной продажи.....	95
5.1. Диагностика клиента по каналам восприятия.....	95
5.2. Типы возражений и приемы их преодоления.....	102
5.3. Завершение продажи.....	107
6. Технология продаж по телефону.....	113
6.1. Актуальность продаж по телефону.....	113
6.2. Преимущества и недостатки телефонных продаж . . .	116
6.3. Типы звонков в технологии продаж по телефону. . . .	119
6.4. Основные этапы телефонных продаж. Работа с возражениями в телефонных продажах	121
Заключение.....	138