

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	5
Зачем нужны приемы заключения сделки?	8
Общий план заключения сделки	14
Глава 1. Сбор информации о клиенте	19
Невербальное общение в работе менеджера по сбыту	22
Мимика не роскошь, а средство воздействия на клиента	31
Взгляд	35
Жесты и позы как закодированное сообщение	38
Интонация	48
Отзеркаливание – эффективный прием управления процессом заключения сделки	51
Зачем продавцу слушать клиента? Что интересного он может сообщить?	55
Как задавать вопросы?	60
Приемы установления контакта в рознице	62
Глава 2. Презентация товара	69
Обращение к выгоде клиента – универсальный прием убеждения	71
Переформулирование свойств товара в пользу для клиента	80
Глава 3. Работа с сомнениями клиента и завершение сделки	126
Восемь правил работы с сомнениями клиента	134
Пять приемов переговоров о цене	143
Завершение сделки	152
Глава 4. Работа с конфликтным клиентом	156
Неэффективные приемы реагирования на критику	162
Приемы эффективного реагирования на критику	168
Как справиться с собственным раздражением?	173

Глава 5. Типы клиентов	179
Мыслительный тип	182
Чувствующий тип	184
Решающий тип	185
Воспринимающий тип	187
Глава 6. Особенности работы с корпоративным клиентом	193
Цели и задачи клиента. Актуальная ситуация клиента	199
Корпоративная культура клиента	201
Предложения конкурентов	207
Глава 7. Холодный звонок	210
Холодный звонок – это сложно	213
Ошибки продавца	214
Холодный звонок – сделка в миниатюре	216
Хорошая подготовка – залог увеличения количества встреч	218
Определяем сегмент	219
Портрет типового представителя сегмента	221
Свой человек	223
Предварительный сбор информации о клиенте	225
Сбор информации в процессе холодного звонка	227
Вопросы при телефонном звонке	228
Приемы убеждения при холодном звонке	230
Работа с сомнениями при холодном звонке	232
Глава 8. Как повысить уверенность в себе	234
Отношение к работе	237
Отношение к клиентам	242
Отношение к телу	250
Отношение к себе	254
Вместо заключения	261
Кейс: повышение продаж на 25 %	262
Мы хотим, чтобы вы продавали много!	270
Скрипты для вашего отдела продаж	270
Тренинги для вашего отдела продаж	271