

Spis treści

Wprowadzenie	11
Jak korzystać z tej książki	15
CZĘŚĆ PIERWSZA: O ZAUFANIU	17
1. Krótki przegląd	19
<i>Na jakie korzyści mógłbyś liczyć, gdyby klienci bardziej Ci ufali?</i> <i>Jakie są najważniejsze cechy wyróżniające zaufanego doradcę?</i>	
2. Kogo można nazwać zaufanym doradcą?	23
<i>Cóż takiego robią wszyscy zaufani doradcy?</i>	
3. Zdobywanie zaufania	35
<i>Jak funkcjonują mechanizmy zaufania?</i>	
4. Udzielanie rad	47
<i>Jak sprawić, aby odbiorca wysłuchał Twojej rady?</i>	
5. Sztuka uwodzenia, czyli budowanie relacji	59
<i>Zasady budowania silnych relacji</i>	
6. Znaczenie mentalności	73
<i>Jaka postawa gwarantuje skuteczność w działaniu?</i>	

- | | |
|---|----|
| 7. Szczerłość czy technika? | 81 |
| <i>Czy naprawdę trzeba interesować się sprawami tych, którym się doradza?</i> | |

CZĘŚĆ DRUGA: ZDOBYWANIE ZAUFANIA — PODEJŚCIE USYSTEMATYZOWANE	91
--	-----------

- | | |
|---|-----|
| 8. Równanie zaufania | 93 |
| <i>Cztery kluczowe czynniki, od których zależy poziom zaufania</i> | |
| 9. Budowanie zaufania | 111 |
| <i>Pięć etapów budowania zaufania</i> | |
| 10. Zaangażowanie | 119 |
| <i>Jak przekonać klienta do podjęcia dyskusji?</i> | |
| 11. Sztuka słuchania | 127 |
| <i>Jak doskonalić umiejętności w zakresie słuchania?</i> | |
| 12. Przedstawianie problemów w kontekście | 137 |
| <i>Jak możesz pomóc klientowi spojrzeć na dotychczasowy problem z nowej perspektywy?</i> | |
| 13. Tworzenie wizji alternatywnej rzeczywistości | 147 |
| <i>Jak możesz pomóc klientowi wyjaśnić, o co naprawdę mu chodzi?</i> | |
| 14. Zobowiązanie | 153 |
| <i>Jak zyskać pewność, że klient podejmie wszystkie działania, żeby rozwiązać swój problem?</i> | |

CZĘŚĆ TRZECIA: ZAUFANIE W PRAKTYCE	163
---	------------

- | | |
|---|-----|
| 15. Co w tym takiego trudnego? | 165 |
| <i>Dlaczego prawdziwe relacje oparte na zaufaniu należą do rzadkości?</i> | |
| 16. Różne typy klientów | 183 |
| <i>Jak radzić sobie z różnymi typami klientów?</i> | |

17. Podejście porucznika Columbo	195
<i>Czego możemy się nauczyć od nieortodoksyjnego człowieka sukcesu?</i>	
18. Znaczenie zaufania na etapie zdobywania zlecenia	199
<i>Jak budować zaufanie na początku relacji?</i>	
19. Zdobywanie zaufania w związku	205
z realizacją bieżącego zadania	
<i>Jak pracować nad zadaniem w taki sposób, aby jednocześnie wzmacniać zaufanie?</i>	
20. Odzyskiwanie zaufania bez związku	213
z realizacją bieżącego zadania	
<i>Jak budować zaufanie, kiedy akurat nie realizuje się zlecenia dla klienta?</i>	
21. Sprzedaż krzyżowa	221
<i>Dlaczego sprzedaż krzyżowa to tak wielkie wyzwanie i co można na to poradzić?</i>	
22. Lista najszybszych i najskuteczniejszych sposobów	235
na pozyskanie zaufania	
<i>Które sprawy są najważniejsze i na czym należy się skupić w pierwszej kolejności?</i>	
Dodatek: Zestawienie naszych list	243
Podziękowania	267
Źródła i literatura	269
O autorach	273