

SPIS TREŚCI

Wstęp

9

CZĘŚĆ I. DZIEŃ PO DNIU — CODZIENNA PRACA HANDLOWCA

ROZDZIAŁ 1.	Schemat wizyty handlowej — konieczność czy bezsens?	
	Prawidłowe podejście do wizyty handlowej	13
	1.1. Konflikt handlowców z przełożonymi	14
	1.2. Otwarcie spotkania — więcej szans, niż to się wydaje	21
	1.3. Badanie potencjału i potrzeb klienta	26
	1.4. Prezentacja oferty	35
	1.5. Zamykanie sprzedaży i zakończenie spotkania	56
	1.6. Działania po wizycie handlowej	65
ROZDZIAŁ 2.	Negocjacje dla handlowców	69
	2.1. Dwa rodzaje negocjacji — dwa odmienne światy	69
	2.2. Prawidłowe negocjowanie problemowe i pozycyjne	75
	2.3. Style negocjowania	84
	2.4. Emocje w negocjacjach	89
	2.5. Komunikacja w negocjacjach	97
	2.6. Przygotowanie do negocjacji	100
	2.7. Trudne sytuacje w negocjacjach	115
	2.8. Dobre strony reguł wywierania wpływu i manipulacja	119
ROZDZIAŁ 3.	Jak poprowadzić skuteczną prezentację na szerszym forum — wystąpienia publiczne	135
	3.1. Przygotowanie do prezentacji	136
	3.2. Jak ustalać treść wystąpienia	138
	3.3. Jaka ma być forma wystąpienia?	139
	3.4. Prezenter — najważniejszy element	148

ROZDZIAŁ 4.	Co handlowiec powinien wiedzieć o produkcie i firmie	157
	4.1. Co muszę wiedzieć o firmie?	157
	4.2. Co przedstawiciel musi wiedzieć o produkcie — marketingowa koncepcja produktu	158
	4.3. Opisujemy produkt językiem klienta	161
ROZDZIAŁ 5.	Jak przedstawiciel może efektywnie zorganizować swoją pracę — czas, cele, priorytety	165
	5.1. Matryca zarządzania czasem	167
	5.2. Stawianie sobie celów sprzedażowych	168
	5.3. Priorytety zadań	170
	5.4. Pożeracze czasu — jak sobie z nimi radzić?	173
	5.5. Praktyczne narzędzia zarządzania czasem	179
	5.6. Delegowanie zadań	181
 CZĘŚĆ II. KOMPETENCJE PSYCHOLOGICZNE W ZWIĘKSZANIU SKUTECZNOŚCI HANDLOWCA		
ROZDZIAŁ 6.	Klient też człowiek, czyli jak przedstawiciel może budować relacje	187
	6.1. Czego klient nie lubi	188
	6.2. Jak budować wiarygodność w oczach klienta	191
	6.3. Typologia zachowań klienta	195
	6.4. Jak wykorzystać typologię zachowań	198
	6.5. Trudne sytuacje jako szansa	201
ROZDZIAŁ 7.	Asertywność handlowca to znacznie więcej niż umiejętność odmawiania	205
	7.1. Czym naprawdę jest asertywność?	206
	7.2. Dlaczego handlowcy nie zachowują się asertywnie?	208
	7.3. Jakie są warunki asertywności?	209
	7.4. Jaki jest związek postawy wobec siebie i innych z asertywnością?	210
	7.5. Idee irracjonalne	212
	7.6. Dialog wewnętrzny	215
	7.7. Techniki wspomagające asertywność	217
	7.8. Jak postępować z osobami, które nie zachowują się asertywnie	219
ROZDZIAŁ 8.	Jak przedstawiciel może sobie radzić z negatywnymi emocjami?	221
ROZDZIAŁ 9.	Wypalenie zawodowe — jak przedstawiciel może go uniknąć?	231
	9.1. Po czym poznamy wypalenie?	231
	9.2. Skąd się bierze wypalenie zawodowe?	233
	9.3. Jak przeciwdziałać wypaleniu?	241

ROZDZIAŁ 10.	Jak rozwiązywać konflikty	259
10.1.	Czym jest konflikt?	259
10.2.	Przyczyny konfliktów	261
10.3.	Rodzaje konfliktów	266
10.4.	Błędy w rozwiązywaniu konfliktów	266
10.5.	Jak zapobiegać niepotrzebnym konfliktom	269
10.6.	Jak rozwiązywać konflikty	273
10.7.	Pomoc osób trzecich w rozwiązywaniu konfliktów	278
ROZDZIAŁ 11.	Błędy szefów sprzedaży w pracy z handlowcami	281