

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие к третьему изданию .....	6
Предисловие ко второму изданию .....	8
Предисловие и благодарности .....	13
Кстати, забыл представиться.....	14
Как родилась идея этой книги.....	15
Для кого эта книга предназначена и полезна.....	18
Однажды утром в отделе продаж .....	20
Диалог руководителя отдела продаж (РОП) и менеджера по продажам Ивана (МЕНЕДЖЕР) .....	20
Клиенты «отжимают нас по цене».....	25
Выходите из гонки за самой низкой ценой.....	34
Типовые проблемы .....	35
Почему это происходит? .....	36
А теперь забавный факт .....	37
Но есть и хорошие новости!.....	37
Выйти из гонки за низкими ценами .....	38
Что происходит на рынке.....	41
Тенденция 1. Времена легких продаж миновали.....	41
Тенденция 2. Полностью довольных своими продажами компаний нет.....	44
Тенденция 3. Надо уметь отбирать клиентов у конкурента.....	45
Тенденция 4. Вы никогда не сможете заполучить всех клиентов, как бы ни старались .....	45

## Не давайте скидок! Современные техники продаж

Пришел, увидел и купил. Как находить и удерживать клиентов.....	47
Приступаем к поиску .....	50
Социальные сети: топор в добрых руках .....	53
Активные продажи в межсезонье .....	57
Привлечение клиентов с помощью рекомендаций .....	60
Как просить рекомендации: универсальный совет .....	63
Как относиться к неудачам.....	65
Ура! К нам пожаловал Его Величество Клиент!.....	66
Как выжать из продаж максимум .....	82
Подробнее о профессионализме .....	85
Как рождается лояльность .....	86
Кто такие клиенты? Три причины для покупки.....	88
В продажах нет мелочей.....	90
Рассмотрение деталей в трех плоскостях.....	93
«У вас слишком дорого, дайте скидку» .....	103
Не давайте скидок! Снижайте стоимость.....	106
Всем ли нужна низкая цена.....	107
Как вести переговоры о цене.....	111
Умные продажи: помогите клиенту получить больше пользы.....	115
Насколько важны нынешние клиенты .....	118
Использование портфолио .....	120
Что мешает нам продавать.....	122
Типы конкурентов.....	124
Играем в «Морской бой»: как узнать нужное о клиенте.....	130
«Я подумаю»: как избавить клиента от колебаний .....	134
Настроения в отделе: будьте играющим тренером .....	141
Как заслужить доверие .....	142
О мотивации .....	144
Какую команду набирать .....	154

Все идет по плану .....	156
Работа над ошибками .....	160
Как быть с «трудными» клиентами.....	161
Зачем «увольнять» клиентов.....	162
Послесловие и напутствия .....	163
От чего зависит ваш успех .....	165
Приложение 1. Избегайте ценовой ловушки!.....	167
Парадокс ценовой конкуренции .....	169
Почему менеджеры по продажам так себя ведут.....	171
Почему покупатели покупают.....	172
Проблема, которую менеджеры по продажам не в силах решить сами.....	174
О чем не знают топ-менеджеры.....	175
Но остается надежда.....	176
Как выбраться из ценовой ловушки? .....	176
Приложение 2. Девятнадцать методов отстройки от конкурентов.....	179
Приложение 3. Управление активным отделом продаж .....	196