

ОГЛАВЛЕНИЕ

ЭТА КНИГА — ДЛЯ ТЕБЯ.	9
Новичку в продажах.	9
Опытному продавцу.	10
Руководителю.	11
Маркетологу	12
Тренеру	12
Правила.	13
ГЛАВА 1. БУДЬ СЕБЕ ДИРЕКТОРОМ	15
Продажи — это вечный испытательный срок	16
Сформулируй себе цели	20
Регулярно задумывайся	24
Цель — это цифра	25
Шагая, шагай вверх.	27
Записывай	28
Быстрее конкурента	28
Обеспечь себя возможностями	29
Сделай на один звонок больше.	33
Дожди или выбрось	34
Выбирай клиентов.	37
Мотивируй себя сам.	40
Резюме главы «Будь себе директором»	44
ГЛАВА 2. В ОДНОЙ ЛОДКЕ С КЛИЕНТОМ.	45
Оцени, на какой ты ступени для клиента	46
Зачем клиенту партнеры.	48

Как подняться на верхнюю ступень отношений с клиентом	50
Искренность — лучшая манипуляция	51
Резюме главы «В одной лодке с клиентом»	54
ГЛАВА 3. ВОЙДИ В КОМПАНИЮ.....	55
На деревню дедушке... ..	56
Пользуйся автопилотом секретаря	59
Маленькие хитрости.	63
Большие хитрости.	66
Полезные привычки	68
Разговор с потенциальным клиентом.....	68
Мы живем в мире рекомендаций	73
Назначай встречи	78
Сопротивления контакту	81
У нас уже есть поставщик.	84
Резюме главы «Войти в компанию»	89
ГЛАВА 4. РАСТИ ПЯТНО КОНТАКТА	90
Сначала спроси.	91
Впаривание, понты или продажа	94
Пятно контакта.	96
Сколько зацепок тебе нужно	97
Где искать зацепки	101
Формулировки вопросов	102
Повестка дня	108
Используй встречные вопросы.....	113
Пять минут на разговор с генеральным директором.....	118
Усиливай потребности	120
Фиксируй договоренности.....	128

Думай вместе с клиентом	131
Резюме главы «Расти пятно контакта»	133
ГЛАВА 5. ПРОДАВАЙ РЕШЕНИЕ	135
Продавай решение.	136
Доказывай	138
Будь настоящим экспертом	142
Опирайся на опыт	143
Испытывай и исследуй	148
Рассказывай истории, знакомь с рекомендациями.	150
Показывай фотографии, рисуй.	152
Дави прессой.	153
Собирай факты.	155
Цитируй конкурентов	156
Говори на языке цифр	158
Монетизируй.	159
Задействуй эмоции	162
Легенда	163
Картина будущего	164
Образ	165
Юмор	166
Народная мудрость	168
Ненавязчиво продай компанию	169
Не отправляй коммерческие предложения.	173
Резюме главы «Продавай решение»	175
ГЛАВА 6. СТРОЙ СДЕЛКУ	177
Узнай, кто влияет на выбор	178
Коммерсант	181
Главный специалист	182

Проектировщик	185
Закупщик	187
Исполнитель (подрядчик, монтажник)	189
Пользователь	191
Регулятор	193
Контролер	195
Оцени степень влияния	196
Используй возможности каждого этапа проекта ..	198
Заряжай энерджайзеров	202
Завербуй или нейтрализуй	204
Резюме главы «Строй сделку»	208
ГЛАВА 7. БОРЬБА ЗА КЛИЕНТА	209
Разговор о конкурентах	210
Считай вслух	215
Пригласи анестезиолога для «жабы» клиента	216
Обоснуй разницу	221
Альтернативные точки отсчета	222
Стратегия с низкой ценой	226
Защищайся	227
Качество	232
Качество — это нормативы и контроль	236
Качество — это национальность	239
Качество — это технология и решение из первых рук	240
Долговечность и гарантия	242
Безопасность и экологичность	244
Удобство	246
Сроки	247
Красота	248

Продавай предназначение	249
Комплекс	250
Жертва экономии	252
Резюме главы «Борьба за клиента»	259
ГЛАВА 8. ВОЗРАЖЕНИЯ.	261
Забудь о риторике	262
Работай с возражением как со своей ошибкой	263
Дай клиенту шанс озвучить истинные препятствия	266
Возражения по существу — характеристики товара или услуги не соответствуют требованиям клиента.	268
Долго	271
Бюджет ограничен.	273
В проекте заложена другая продукция.	275
Директор (или заказчик) против	276
Наши «неидеальные» пользователи ваш идеальный продукт испортят. Жалко отдавать такую дорогую вещь в такие небрежные руки	278
А нам гарантию дают	279
Все ошибаются, у вас тоже такие проблемы не исключены	281
Нам не нужна качественная продукция (ваше качество для нас избыточное)	283
А если не видно разницы, зачем платить больше ..	284
По документам у них все в порядке.	287
Вы неэкологичные или небезопасные	288
Качество смущает	290
Отзывов нет	292

Отзывы отрицательные.	293
Отрицательный опыт. Возвращаем клиентов	295
Опыт недостаточный или неотработанная технология.	298
Гарантия маленькая.	300
Хочу посмотреть вживую или испытать.	302
Мы работаем с лидером (более известным/ качественным/дорогим брендом)	303
У них огромный ассортимент и комплексная поставка.	306
Мы не используем вашу продукцию.	308
Не нашел у вас то, что мне нужно, или Не подходит/не нравится.	310
Мы подумаем — посоветуемся.	311
Я просто цены узнаю.	312
Не хотим менять.	313
Не умеют с этим работать (сопротивление исполнителей)	316
Дорого.	318
Резюме главы «Возражения»	320
ГЛАВА 9. РАЗВИВАЙ КЛИЕНТОВ.	321
Клиенты навсегда.	322
Обеспечь сервис.	323
Продал и забыл.	326
Внимание.	327
Развитие.	328
Резюме главы «Клиенты навсегда».	331
ОБ АВТОРЕ.	332