

Cuprins

Introducere	15
--------------------------	----

Capitolul 1

DE CE NUMIM VÂNZAREA UN LIMBAJ?	19
Fluența limbajului	20
Care este intenția ta în comunicare?	21
Variațiile limbajului	23
Toată lumea vinde ceva.....	25
Cea mai importantă vânzare.....	27
Să vinzi la locul de muncă.....	31

Capitolul 2

A VINDE ÎNSEAMNĂ A SERVI	35
Pe ce te concentrezi?	36
A povesti nu înseamnă a vinde	41
Fii atent la întrebările care omoară vânzarea	44
Utilizarea limbajului vânzătorilor, în situațiile personale	49
Pe cine să servești	53
Întrebări reflexe	55
Tehnica inopinată.....	58
Întrebarea de avansare alternativă	61
Întrebarea de implicare.....	63

Mici întrebări, care construiesc avânt.....	65
Încheierea inversată.....	67
Încheierea internă.....	68
Încheierea care se leagă de o afirmație.....	68
Mentalitatea serviabilității.....	71

Capitolul 3

DEZVOLTAREA ÎNCREDERII ÎN RELAȚII.....	73
Începutul procesului de vânzare.....	73
Teren comun.....	76
Stabilirea raportului.....	78
Valori.....	83
Înțelegerea modului în care se iau deciziile.....	86
Acești oameni au, cu adevărat, nevoie 7 de ajutorul tău?.....	8
Recunoașterea competiției.....	94
Gestionarea competiției.....	96

Capitolul 4

CUM SĂ MAXIMIZEZI COMUNICAREA.....	101
Scopul comunicării.....	102
Evitarea cuvintelor negative.....	103
Presupunerea poate fi un lucru bun.....	109
Totul ține de modul de redare.....	110
Recunoașterea eficientizării.....	114
Aspecte ale comunicării.....	114
Pauza planificată.....	117
Barierele comunicării.....	120
Adresarea întrebărilor în mod activ.....	122
Evită întrebările care permit răspunsuri cu un singur cuvânt.....	126

Capitolul 5

COMUNICARE EFICIENTĂ PRIN CUVINTELE SCRISE ..	131
Zece sfaturi pentru crearea unei comunicări scrise, excelente	135
Cât de bun ești... cu adevărat?	137
Idiosincraziile comunicării scrise.....	139

Capitolul 6

PUTEREA COMUNICĂRII NONVERBALE.....	141
Să arăți ca un expert	145
Ambientul tău.....	145
Cine este abordabil?	146
Expresiile faciale	147
Strângerea de mână	148
Prezentările de grup	151

Capitolul 7

FOLOSIREA LIMBAJULUI VÂNZĂRILOR	157
PENTRU A DEPĂȘI OBIECȚIILE	
Cum abordează preocupările un agent de vânzări neantrenat	158
Cum abordează preocupările	161
un profesionist în vânzări	
Strategii pentru gestionarea obiecțiilor	164

Capitolul 8

LIMBAJUL ÎNCHEIERILOR.....	175
Ce să faci și ce să nu faci	176
Toată lumea adoră o poveste bună.....	177
Finalul este de fapt un început.....	196
Încheie cu empatie	196

Când să închei.....	197
Simte-te confortabil cu „Nu”	198

Capitolul 9

SĂ ÎȚI VINZI ȚIE ÎNSUȚI.....	201
Ce este stima de sine?.....	202
Ce îți spui?	204
Ești pregătit pentru vestea cea bună?.....	208
Zece pași pentru a crea conversații interioare pozitive	209
Imită un model de succes.....	214
Cum să începi.....	216
Ce te face fericit?	217
Definirea succesului.....	218
Cui i-ai dat voie să îți „vândă”?	220
Cum să ajungi din punctul A în punctul B	222

Capitolul 10

ESENȚA COMUNICĂRII.....	227
Pregătirea este cheia succesului în toate situațiile de vânzare	229
Ce nu înseamnă a vinde.....	230
Poți să devii student cu normă întreagă la vânzări.....	231
Reprezintă-ți cea mai bună variantă	232

Despre autori

Andy Eilers, MA, CMC	237
Tom Hopkins	238