

IDŹ DO

PRZYKŁADOWY ROZDZIAŁ

SPIS TREŚCI

KATALOG KSIĄŻEK

KATALOG ONLINE

ZAMÓW DRUKOWANY KATALOG

TWÓJ KOSZYK

DODAJ DO KOSZYKA

CENNIK I INFORMACJE

**ZAMÓW INFORMACJE
O NOWOŚCIACH**

ZAMÓW CENNIK

CZYTELNIA

FRAGMENTY KSIĄŻEK ONLINE

Przepis na sprzedaż

Autor: Agnieszka Maziarz-Lipka

ISBN: 978-83-246-0890-4

Format: A5, stron: 168



Wypracuj własny styl sprzedaży i obsługi klienta

- Sprawdź, jakie są Twoje mocne strony, a nad którymi cechami musisz popracować, wcielając się w rolę handlowca
- Znajdź argumenty dopasowane do oczekiwań klienta
- Twórz i prezentuj przekonujące oferty handlowe
- Studium przypadku: schematy rozmów z klientami w różnych sytuacjach handlowych

Czy wiesz, że możesz sprawić, by to klient chciał z Tobą współpracować, by to jemu zależało na tym, żebyś go obsługiwał? Myślisz, że to jedynie marzenia, bo rynek jest zbyt konkurencyjny? Zastanów się więc, z ilu swoich dostawców jesteś tak naprawdę zadowolony. Jak często wychodzisz z banku, restauracji czy sklepu z uczuciem, że byłeś świetnie obsłużony? Że nie tylko dokonałeś satysfakcjonującego zakupu, ale także kontakt ze sprzedawcą sprawił Ci przyjemność?

Naprawdę jest jeszcze wielkie pole do popisu!

W tym podręczniku znajdziesz odpowiedź na pytanie, jak spowodować, by klienci więcej i chętniej od Ciebie kupowali. Pamiętaj jednak, że sama książka nie działa. Przepis na ciasto nie jest ciastem. Ale mogę Ci coś obiecać – jeśli tylko konsekwentnie odrobisz zadanie, nie tylko przeczytasz, ale będziesz stosował kolejne przepisy, to sfinalizowanie transakcji będzie już tylko formalnością.

- Znajdź klientów, którzy chcą z Tobą rozmawiać.
- Sprzedawaj przez telefon.
- Umawiaj się na spotkania z przyjemnością.
- Aktywnie słuchaj klienta, by usłyszeć, co jest dla niego ważne.
- Sprzedawaj za pomocą pytań.
- Zwróć uwagę na to, że zastrzeżenie to jeszcze nie rozwiana wątpliwość.
- Pamiętaj, że dobrze załatwiona reklamacja to sposób na zdobycie klienta na całe życie.
- Bądź dobrze zorganizowany.
- Lepiej poradź sobie z własnym stresem.

Jak to zrobić? Przeczytaj...

Spis treści

Początek	5
Część I Przygotowanie	11
1. Przygotowanie do sprzedaży	13
Ja	13
Firma	19
Produkty firmy	25
Klienci	28
Konkurencja	42
2. Przygotowanie oferty pisemnej	47
Ulotka reklamowa	47
Oferta pisemna	50
Część II Rozmowa	61
3. Rozmowa telefoniczna z klientem	63
Jakie mogą być cele rozmowy telefonicznej?	64
Nastawienie do rozmowy	65
Dobry początek dobrego zakończenia, czyli efekt UPPPS ©	66
Wskazówki dotyczące prowadzenia rozmów telefonicznych	68
Z kim rozmawiać?	69
Asystentka. Bariera czy pomoc?	69
Przygotuj się do rozmowy	71
Etapy rozmowy telefonicznej, czyli jak prowadzić skuteczne rozmowy	74

4. Bezpośrednia rozmowa z klientem	85
Tworzenie właściwego klimatu w kontakcie z klientem	85
Świadomość efektów pierwszego wrażenia	86
Jeden z najważniejszych elementów kontaktu z klientem — pytania	88
Uważne słuchanie, podsumowywanie, czyli parafraza	98
5. Prezentacja oferty	103
Nasza prezencja w prezentacji ☺	104
Opanuj stres	109
Przekaz słowny w prezentacji oferty	110
Sprzedawaj za pomocą pytań	110
Oddziałuj na emocje i na rozsądek	113
Inne techniki przydatne w sprzedaży	115
Część III Obsługa	117
6. Sytuacje trudne	119
Reklamacja	119
Instrukcja przyjmowania reklamacji	120
7. Zastrzeżenia	127
Techniki odpowiadania na zastrzeżenia	128
Inne techniki odpowiadania na zastrzeżenia	135
8. Finalizacja sprzedaży	139
9. Trochę o stresie	145
Planowanie czasu i zadań	147
Myślenie konstruktywne a myślenie destruktywne — wybór należy do Ciebie	156
A Wybór firmy szkoleniowej	159