

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σημείωμα στην ελληνική έκδοση	11
Πρόλογος του Γιώργου Μαντέ	13
Εισαγωγή	17
1. Να αγαπάτε τη δουλειά σας: ο τρόπος σκέψης	
του πωλητή-συμβούλου	21
Απόδοση με αίσθημα ολοκλήρωσης	22
Δώστε στον αγοραστή τη δυνατότητα να κερδίσει	
– Η εξέλιξη της πρακτικής των πωλήσεων	24
Η εποχή της έλλειψης επιλογής	24
Η εποχή των προϊόντικών χαρακτηριστικών	25
Η εποχή των αναγκών	26
Η εποχή του πωλητή-συμβούλου	27
Πώς λειτουργεί ο πωλητής-σύμβουλος	29
Τα τέσσερα εμπόδια για να αγοράσει κανείς κάτι	29
Η επαφή: Συναλλαγή χωρίς εμπιστοσύνη	30
Η ανακάλυψη: Συναλλαγή χωρίς την ύπαρξη ανάγκης	30
Η συμβουλή: Συναλλαγή χωρίς την παροχή βοήθειας	31
Η υποστήριξη: Συναλλαγή χωρίς ικανοποίηση	32
Η συμβουλευτική πώληση στην πράξη	32
Μια λύση με αμοιβαίο όφελος	33
2. Ικανότητες επαφής: το κλειδί για να παρακάμψετε	
την έλλειψη εμπιστοσύνης	35
Χρόνος, ένταση και εμπιστοσύνη	36
Γεφυρώνοντας το κενό της αξιοπιστίας	39
Ευπρέπεια	40
Ικανότητα	41
Ομοιότητα	42
Πρόθεση	43
Αποδείξτε τις καλές σας προθέσεις	46
Χρησιμοποιήστε την ενσυναίσθηση, με την προσέγγιση	
του Ben Duffy	47

Ένα σχέδιο δράσης για να βελτιώσετε την ικανότητά σας για επαφή	50
3. Ανακαλύπτοντας τη διαδικασία ανακάλυψης	51
Η ανακάλυψη στην εποχή της συμβουλευτικής πώλησης	51
Η παραβίαση του χρυσού κανόνα	53
Φωτίζοντας τις κρυφές ανάγκες των πελατών	56
Σκάβοντας στο κενό: η συμφωνία ανακάλυψης	58
Η ζωτική σημασία της ανακάλυψης: η τέχνη της διερεύνησης ...	61
Δύο αυτιά, ένα στόμα: η αξία του να ακούτε τους πελάτες σας...	66
Στη διαδικασία της ανακάλυψης μην αγνοείτε αυτούς που επηρεάζουν την αγοραστική συμπεριφορά των πελατών σας..	68
Αποφύγετε τα λάθη της ανακάλυψης	72
Γιατί αγοράζουν: κίνητρα έργου και προσωπικά κίνητρα	73
Και τώρα, το δελτίο καιρού...	76
4. Η συμβουλή, η παρουσίαση και το κλείσιμο μιας συμφωνίας	81
Τμήμα 1: Τα βασικά της συμβουλής	81
Ισορροπώντας στο ποδήλατο	83
Αποφεύγοντας τις άσχετες πληροφορίες	85
Η εναλλακτική μέθοδος ΛΠΟ	88
Μην προχωρήσετε πολύ γρήγορα στη φάση της ανακάλυψης	91
Τμήμα 2: Η τέχνη της παρουσίασης των πωλήσεων	93
Προσαρμόστε τη στρατηγική της συμβουλής στους βασικούς «παίκτες»	95
Κερδίζοντας από πριν	100
Συγκέντρωση πληροφοριών που θα σας κάνουν ανταγωνιστικούς	103
Πώς η «ραθυμία των λέξεων» μπορεί να σας κάνει να χάσετε κάποιους πελάτες	105
Η ιστορία ενός τρίτου: η καλύτερη απόδειξη	108
Τα στοιχεία μιας καλής ιστορίας για ένα τρίτο άτομο	110
Τμήμα 3: Αντιμετωπίζοντας τις αντιρρήσεις και κλείνοντας τη συμφωνία	111
Το υποθετικό κλείσιμο μιας συμφωνίας	113
Η αντιμετώπιση των φόβων σας για το κλείσιμο μιας συμφωνίας	116

Το μοντέλο ΑΚΔΑΖ: κατανοώντας τις σημαντικότερες αντιρρήσεις των πελατών	119
Αντιμετώπιση των περίπλοκων αντιρρήσεων των πελατών	126
Τα κίνητρα έργου του αγοραστή	127
Τα προσωπικά κίνητρα του αγοραστή	130
5. Υποστηρικτικές ικανότητες	137
Το φαινόμενο της «έλλειψης βιασύνης»	138
Η ζώνη αδιαφορίας	140
Βοήθεια αντί για έλεγχο: οι τέσσερις πυλώνες της υποστήριξης	142
Ο πρώτος πυλώνας: η υποστήριξη της αγοραστικής απόφασης	142
Ο δεύτερος πυλώνας: η επίβλεψη της υλοποίησης	146
Ο τρίτος πυλώνας: η προληπτική αντιμετώπιση της δυσαρέσκειας	147
Ο τέταρτος πυλώνας: η ενίσχυση της σχέσης	152
Προσθέτοντας αξία μέσω της τεχνογνωσίας και της καλής δικτύωσης	156
6. Η συμβουλευτική πώληση στην πράξη	159
Ο πελάτης σας απλώς συγκρίνει τιμές	160
Ο πελάτης σας αποφασίζει να χειριστεί το θέμα στο πλαίσιο της εταιρείας του	163
Οι χρεώσεις σας είναι πολύ χαμηλές	166
Η αντιμετώπιση των φυλάκων	168
Ξαφνικά ο προϋπολογισμός του πελάτη σας περιορίζεται	171
Η εταιρεία σας ενδέχεται να πουληθεί σύντομα	174
Ο πελάτης σας αγοράζει προϊόντα και υπηρεσίες με τη συγκατάθεση μιας αρμόδιας επιτροπής	176
Ο αγοραστής σας αντιμετωπίζει ως προνομιακό προμηθευτή του	179
Το αφεντικό του πελάτη σας δίνει τη δουλειά σε κάποιον φίλο του	180
Δραστηριοποιείστε σε μια βιομηχανία που παρακμάζει	183
Δραστηριοποιείστε για πρώτη φορά σε ένα νέο οικονομικό και επιχειρηματικό περιβάλλον	185
Περισσότερα για τη συμβουλευτική πώληση	189
Οι συντελεστές	191