

Содержание

Вступительное слово	11
Введение	16
Решение уравнения успеха.....	22
Элементы успеха продаж.....	25
Часть 1	
МЫСЛИТЕЛЬНЫЕ УСТАНОВКИ: УБЕЖДЕНИЯ И МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ, КОТОРЫЕ ВЕДУТ К УСПЕХУ	33
Глава 1. САМОДИСЦИПЛИНА: ИСКУССТВО УПРАВЛЕНИЯ СОБОЙ	37
Первое обязательство.....	40
Было бы желание	41
Ощутимая польза управления собой	43
Правило трех.....	44
Применение самодисциплины в повседневной работе	47
Повседневная работа с потенциальными клиентами.....	47
Повседневная работа по возвращению потенциальных клиентов.....	48
Повседневная работа по улучшению взаимоотношений с существующими клиентами.....	50
Пять способов развить самодисциплину	51
Первое: шаг к действию	58

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 2. ОПТИМИЗМ: ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ	61
Оптимизм против пессимизма	64
Оптимизм и убежденность в успехе продаж.	66
Пять способов научиться оптимизму.	71
От мысли к действию	79
Глава 3. ЗАБОТА: ЖЕЛАНИЕ ПОМОГАТЬ ОКРУЖАЮЩИМ	81
Забота — ключ к выстраиванию отношений.	85
Три составляющих заботы	87
Сфокусируйтесь на заботе — результат не заставит себя ждать	90
Пять способов сделать заботу конкурентным преимуществом	93
Глава 4. КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ: НЕПРЕДОЛИМОЕ ЖЕЛАНИЕ БЫТЬ ЛУЧШИМ	99
Спектр конкурентного воздействия: поиск «горячих точек»	102
Продажи как игра с нулевой суммой.	104
Врожденный дух соперничества дорогого стоит.	105
Составляющие конкурентной борьбы	106
Три способа разжечь дух соперничества	107
Глава 5. ИЗОБРЕТАТЕЛЬНОСТЬ: НАЙДИ ДОРОГУ ИЛИ ПРОЛОЖИ ЕЕ САМ	117
Изобретательность ведет к успеху в продажах	119
Изобретательность — это ключ к удержанию клиентов	121
Изобретательность — это идеи и решения	123
Если вы уже все знаете, то не научитесь новому	125
Пять способов стать изобретательнее уже сейчас.	127
Глава 6. ИНИЦИАТИВНОСТЬ: ДЕЙСТВУЙТЕ ЗАБЛАГОВРЕМЕННО	135
Законы физики на вашей стороне	138
Продажи равнозначны действиям.	138
Не ждите. Проявляйте инициативу!	141
Клиенты ценят инициативность	142

СОДЕРЖАНИЕ

Опасайтесь самодовольства	143
Как взять инициативу в свои руки	146
Ежедневно ищите новые возможности и сложные задачи	149
Активно делитесь новыми идеями и озарениями.....	150
Готовьтесь к прыжку!.....	150
Глава 7. НАСТОЙЧИВОСТЬ: КАК ПРЕОДОЛЕТЬ СОПРОТИВЛЕНИЕ	153
Помните: «нет» лишь означает «не сейчас».....	157
Демонстрируйте профессиональную устойчивость, а не навязчивость!	159
Всему свое время	161
Три способа развить и применить настойчивость	162
Глава 8. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ: УМЕНИЕ ГОВОРИТЬ И СЛУШАТЬ	169
Общение — это не только презентация	171
Слушайте клиента, а не себя.....	173
Правильные вопросы сильнее громких высказываний ...	174
Когда продавать?.....	175
Способ коммуникации зависит от ситуации общения... ..	176
Три составляющих эффективного общения	178
Как улучшить свое умение общаться	179
Глава 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТЫ СДЕЛКИ	187
Проблемы, как тухлая рыба, тоже с душком	191
Добивайтесь выполнения конечного результата, а не сопутствующих задач	192
Фиксируйте собственный результат	194
Как отвечать за результаты	195
Вы продаете — вы отвечаете	198
Попробуем еще раз.....	199
Глава 10. ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ: КАК ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ НА ОКРУЖАЮЩИХ	201
Факторы, влияющие на поведение покупателей	204
Влияние и критерии успеха продаж	207
Как развить в себе способность влиять на окружающих.....	210

СОДЕРЖАНИЕ

Часть 2

ГЛАВНЫЕ НАВЫКИ ДЛЯ УСПЕХА

В ПРОДАЖАХ 213

Глава 11. ЗАКЛЮЧЕНИЕ СДЕЛКИ: ПРИНЯТИЕ И ВЫПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ 217

- Десять обязательств, необходимых для закрытия продажи 221
- Вы создаете ценность, клиент дает согласие 224
- Создание ценности для клиента 228
- Три способа развить свое умение закрытия сделок 229

Глава 12. ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ КЛИЕНТОВ: РАЗВИТИЕ ОТНОШЕНИЙ И УВЕЛИЧЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ СБЫТА 235

- Каждое начало — это новая закрытая сделка 239
- Разработайте план привлечения новых клиентов 240
- Реализуйте план по привлечению новых клиентов на практике 247
- Не дожидайтесь, пока наступит острая необходимость 250

Глава 13. СТОРИТЕЛЛИНГ: СОЗДАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ОБРАЗА БУДУЩЕГО КОМПАНИИ 253

- Что считается настоящей историей 256
- В чем секрет отличной истории? 257
- Сочиняем собственную историю 259
- Ваша история не ограничивается только рассказом 263
- Как стать превосходным рассказчиком 264
- Заставьте клиента желать большего 269

Глава 14. ДИАГНОСТИКА: ЖЕЛАНИЕ ПОНЯТЬ КЛИЕНТА 273

- Ключевой вопрос, который поможет узнать в два раза больше 277
- Выходим за рамки обсуждения проблемы 278
- Как поставить правильный диагноз 280
- Просите, и дано будет вам 285

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 15. ПЕРЕГОВОРЫ: ЗАКЛЮЧЕНИЕ ВЗАИМОВЫГОДНЫХ СДЕЛОК	287
Почему «взаимовыгодный»?.....	289
Что делать, когда вас просят снизить цену?	291
Прежде чем соглашаться на уступки, обоснуйте ценность предложения	292
Как заключать взаимовыгодные сделки	295
Глава 16. ДЕЛОВАЯ ХВАТКА: ПОНИМАНИЕ БИЗНЕСА И СОЗДАНИЕ ЦЕННОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ	303
Деловая хватка помогает создать ценное предложение.....	306
Как развить деловую хватку.....	308
Глава 17. УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ: ДОСТИЖЕНИЕ КОНСЕНСУСА И АДАПТАЦИЯ СОТРУДНИКОВ	319
Зачем они принимают синюю таблетку?.....	322
Заручитесь поддержкой тех, кто сомневается.....	323
Краткий курс по изучению стейкхолдеров	324
Как управлять изменениями.....	330
Глава 18. ЛИДЕРСТВО: ДОСТИЖЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПОСРЕДСТВОМ СОТРУДНИЧЕСТВА	337
Только вы решаете быть лидером	340
Управление «отделом упущенных продаж»	342
Никогда не вините компанию — ведите ее.....	344
Возглавьте свою команду.....	345
Расчистите путь для дальнейших действий	346
Как развить способность вести за собой людей.....	348
Глава 19. ЗАКРЕПЛЕНИЕ ПОЛУЧЕННЫХ НАВЫКОВ ДЛЯ СОЗДАНИЯ КОНКУРЕНТНОГО ПРЕИМУЩЕСТВА	355
Почему вы должны отличаться от конкурентов.....	360
Развивайтесь как в личном, так и в профессиональном плане	361
Благодарности	366