

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	7
------------------	---

ЧАСТЬ I.

Основы переговоров о продаже

Глава 1. Переговоры о продаже как отдельная наука.....	13
Глава 2. Продавцы ничего не смыслят в переговорах.....	19
Глава 3. Дьявол — в скидках: зачем брать меньше?.....	26
Глава 4. Панацеи от всех бед не существует.....	33

ЧАСТЬ II. К победе!

Глава 5. Главное — победа.....	41
Глава 6. Первое правило: прежде чем вступать в переговоры, завоюйте заинтересованных лиц.....	50
Глава 7. Главное — вовремя: избегайте ложного следа и преждевременных переговоров.....	58
Глава 8. Виды переговоров о продаже.....	63

ЧАСТЬ III. Стратегия переговоров о продаже: мотивация, рычаги влияния и власть

Глава 9. Стратегия переговоров о продаже.....	71
Глава 10. Мотивация.....	73
Глава 11. Рычаги влияния.....	92
Глава 12. Власть.....	108
Глава 13. Разведка: тонкое искусство сбора сведений.....	127
Глава 14. Квалификация потенциальных клиентов.....	137

ЧАСТЬ IV. Самообладание

Глава 15. Расслабленная, спокойная уверенность.....	149
Глава 16. Семь губительных переживаний.....	152

Глава 17. Как держать себя в руках?	157
Глава 18. Переживания заразны: что посеешь — то и пожнешь	163
Глава 19. Подготовка и действие	167
Глава 20. «Техника планки»	172
Глава 21. У всего есть предел	178
Глава 22. Без потенциальных клиентов — никуда: тайна самообладания .	182

ЧАСТЬ V. Готовимся к переговорам о продаже

Глава 23. К переговорам нужно готовиться	187
Глава 24. Что можно? Что нельзя?	191
Глава 25. Профили заинтересованных лиц, список их ожиданий и лучшая альтернатива переговорному решению	198
Глава 26. Что уступать? Что просить?	204

ЧАСТЬ VI. Общение с покупателем

Глава 27. Семь правил общения с покупателем	221
Глава 28. ИГРА: четыре стиля общения	227
Глава 29. Чуткость и целеустремленность: двойственный подход	236
Глава 30. Умение слушать: семь правил	244
Глава 31. Как запустить круг саморазоблачения	249

ЧАСТЬ VII. Модель «РИСК»

Глава 32. За столом переговоров	255
Глава 33. Разведка	259
Глава 34. Информирование	277
Глава 35. Согласование	289
Глава 36. Контракт	308
Глава 37. Переговоры, которые спасли мир	313
ТРЕНИНГИ, МАСТЕР-КЛАССЫ И ВЫСТУПЛЕНИЯ	323
ПРИМЕЧАНИЯ	325
БЛАГОДАРНОСТИ	327
ОБ АВТОРЕ	329
АЛФАВИТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ	331