

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS

Hogyan használd ezt a kézikönyvet?

- Kinek szól a könyv?
 - Mit fogsz megtanulni?
 - Hogyan épül fel a könyv?
 - A fejlődés négy állomása, a négy szint: Kezdő • Gyakorló • Haladó • Mester
 - A teljes értékesítési folyamat áttekintése
-

I. ÉRTÉKESÍTŐI ALAPOK

A stabil szakmai alapok megteremtése

1. Mit jelent értékesítőnek lenni?

- Az értékesítő valódi feladata
 - Eladó, üzletkötő vagy tanácsadó?
 - Az értékesítő felelőssége
 - Értéket adni, nem egyszerűen terméket eladni
 - Az ügyfélközpontú gondolkodás
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban az 1. fejezet vonatkozásában?
 - ALKALMAZD A GYAKORLATBAN!
 - FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

2. Az értékesítés alapjai

- Mi történik valójában egy értékesítés során?
 - Szükséglet, probléma, igény és megoldás
 - Miért vásárol az ügyfél?
 - Hogyan születik meg a vásárlási döntés?
 - A bizalom szerepe
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 2. fejezet vonatkozásában?
 - ALKALMAZD A GYAKORLATBAN!
 - GYORS ELLENŐRZŐLISTA

3. A sikeres értékesítő gondolkodásmódja

- Célorientáltság
 - Magabiztosság és hitelesség
 - Felelősségvállalás
 - Kitartás és következetesség
 - A visszautasítás kezelése
 - Tanulási és fejlődési szemlélet
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 3. fejezet vonatkozásában?
 - ALKALMAZD A GYAKORLATBAN!
 - GYAKORLAT: A saját értékesítői mentalitásod
 - FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

4. Az értékesítő legfontosabb készségei

- Kommunikáció
 - Aktív hallgatás
 - Kérdezéstechnika
 - Empátia
 - Meggyőző kommunikáció
 - Tárgyalás
 - Problémamegoldás
 - Önszervezés
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 4. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Melyik készséged a legerősebb?
 - FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

5. Az értékesítési folyamat egyben

- A teljes folyamat áttekintése
 - Az egyes lépések kapcsolata
 - Hol veszíthetünk el egy ügyfelet?
 - Hol tudunk értéket teremteni?
 - A jó értékesítés rendszere
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban az 5. fejezet vonatkozásában?

- GYAKORLAT: Térképezd fel a saját folyamatodat
 - FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA
-

II. ÜGYFÉLSZERZÉS

Hogyan szerezzünk több és jobb ügyfelet?

6. Ki az ideális ügyfél?

- Célcsoport és célpiac
 - Ideális ügyfélprofil
 - Döntéshozók és befolyásolók
 - Ügyfélszegmentáció
 - A jó célzás jelentősége
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 6. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Rajzold meg az ideális ügyfeledet
 - GYAKORLATI FELADAT: KÉSZÍTSD EL A SAJÁT ICP-DEFINÍCIÓDAT
 - FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

7. Ügyfélkutatás és potenciális ügyfelek felkutatása

- Hol találunk potenciális ügyfeleket?
 - Érdeklődők és potenciális ügyfelek
 - Hideg és aktív érdeklődők
 - Ajánlások
 - Networking/Kapcsolatépítés
 - Online ügyfélszerzés
 - Közösségi értékesítés
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 7. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Honnan jönnek a legjobb ügyfeleid?
 - GYAKORLAT: A saját ügyfélkutatási rendszered
 - FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

8. Kapcsolatfelvétel

- Az első benyomás

- Telefonos megkeresés
 - E-mailes megkeresés
 - Online kapcsolatfelvétel
 - Nyitómondatok
 - Figyelemfelkeltés
 - Gyakori hibák
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 8. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Írd meg a saját 30 másodperces nyításodat
 - GYAKORLAT: Ugyanaz három csatornán
 - FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

9. Az első beszélgetés

- Hogyan keltsünk érdeklődést?
 - Hogyan jussunk el a következő lépésig?
 - Mit ne akarjunk túl korán eladni?
 - A kapcsolatfelvétel célja
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 9. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Hallgasd vissza saját beszélgetésedet
 - GYAKORLAT: A beszélgetési kérdéslétra
 - FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

III. AZ ÉRTÉKESÍTÉSI BESZÉLGETÉS

A jó értékesítés az ügyfél megértésével kezdődik

10. Felkészülés az értékesítési beszélgetésre

- Mit kell tudnunk az ügyfélről?
 - Célok meghatározása
 - Felkészülési checklist
 - Kérdések előkészítése
 - Lehetséges kifogások
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 10. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: 10 perces felkészülés

- FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

11. Bizalomépítés

- A bizalom összetevői
- Hitelesség
- Szakmai kompetencia
- Empátia
- Kapcsolatépítés
- Verbális és nonverbális kommunikáció
- Az ügyfél bizalmának elnyerése
- Bizalomépítő és bizalomromboló mondatok
- Bizalomépítés hosszú távon
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 11. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Bizalmi audit
- GYAKORLAT: Mondd ki, ha nem te vagy a megfelelő megoldás
- FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

12. Kérdezéstechnika

- A jó kérdés ereje
- Kérdéstípusok, amelyek segítik az értékesítést
- Nyitott és zárt kérdések
- Feltáró kérdések
- Mélyítő kérdések
- Következtető kérdések
- A kérdezés tipikus hibái
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 12. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Egy probléma – tíz kérdés
- GYAKORLAT: „Miért?” ötször
- GYAKORLAT: Hallgatási teszt
- FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA
-

13. Igényfelmérés

- A felszíni igénytől a valódi problémáig
- Fájdalompontok
- Motivációk

- Döntési szempontok
- Következmények feltárása
- Az ügyfél saját szavaival megfogalmazott igény
- Az igényfelmérés eredménye / Az értékesítési diagnózis.
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 13. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Fordítsd le a termékigényt üzleti igénnyé
- GYAKORLAT: Az ügyfél problémájának egy mondatos összefoglalása
- GYAKORLAT: „Ne adj még ajánlatot!”
- FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

IV. AZ AJÁNLAT ÉS A MEGGYŐZÉS

Ne azt mutasd meg, mit tud a termék – hanem azt, mit nyer vele az ügyfél

14. Értékajánlat

- Termékjellemző, előny és haszon
- Az érték nem abszolút
- Ügyfélérték
- Egyedi értékajánlat
- Pozicionálás
- Miért pont minket válasszon?
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 14. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Jellemzőből ügyfélérték
- GYAKORLAT: Az ügyfélre szabott értékajánlat
- FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA
- MEGJEGYZÉS

15. A megoldás bemutatása

- A megfelelő megoldás kiválasztása
- Személyre szabott prezentáció
- Storytelling
- Referenciák
- Esettanulmányok
- Bizonyítékok és társadalmi bizonyosság
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA

- Mit jelent ez a gyakorlatban a 15. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Vágd le a prezentációt felére!
- GYAKORLAT: Építs fel egy 10 perces bemutatót
- FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

16. Ajánlatadás

- Mikor adjunk ajánlatot?
- Hogyan építsünk fel egy ajánlatot?
- Ár és érték
- Alternatívák bemutatása
- Az ajánlat prezentálása
- Gyakori hibák
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 16. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Építs újra egy ajánlatot
- AJÁNLATI ELLENŐRZŐLISTA

17. Hogyan adjunk el többet?

- Keresztértékesítés
- Felülértékesítés
- Csomagajánlatok
- Értéknövelés
- Többtermékes értékesítés
- Az ügyfél valódi érdekeinek szem előtt tartása
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 17. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Keress valódi értékesítési lehetőséget!
- GYAKORLAT: „Ne terméket adj el!”
- FEJEZET VÉGI ELLENŐRZŐLISTA

V. KIFOGÁSKEZELÉS ÉS TÁRGYALÁS

A kifogás nem feltétlenül elutasítás

18. A kifogások megértése

- Kifogás vagy valódi akadály?

- A kifogások típusai
- A kifogás mögötti valódi ok
- Miért ne vitatkozzunk az ügyféllel?
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 18. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Mi van a kifogás mögött?
- GYAKORLAT: Ne válaszolj!
- KIFOGÁSKÉZELÉSI ELLENŐRZŐLISTA

19. A leggyakoribb kifogások kezelése

- „Túl drága.”
- „Gondolkodnom kell.”
- „Most nincs rá szükségünk.”
- „Már van beszállítónk.”
- „Küldje el e-mailben.”
- „Majd később visszatérünk rá.”
- „Másik ajánlatot is megnézünk.”
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 19. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Írd meg a saját kifogáskézelési mintatáradat!
- GYAKORLAT: Szerepjáték
- KIFOGÁSKÉZELÉSI ELLENŐRZŐLISTA

20. Tárgyalástechnika

- A tárgyalás előkészítése
- Érdekek és pozíciók
- Kérdezés tárgyalás közben
- Alkupozíció
- Engedmények
- Win-win megoldások
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 20. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Tárgyalási felkészülési lap
- TÁRGYALÁSI ELLENŐRZŐLISTA

21. Áralku és árérzékenység

- Miért kifogás az ár?
 - Ár vagy érték?
 - Hogyan védjük meg az árat?
 - Mikor adjunk kedvezményt?
 - Mit kérjünk cserébe az engedményért?

 - A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 21. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Árvédelem
 - GYAKORLAT: A kedvezménycsapda
 - ÁRVÉDELMI ELLENŐRZŐLISTA
-

VI. A SIKERES LEZÁRÁS

A jó értékesítés döntéshez segíti az ügyfelet

22. Mikor áll készen az ügyfél a döntésre?

- Vásárlási jelek
- Döntési jelek
- Bizonytalanság
- A megfelelő időzítés

- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 22. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Vásárlási jelek
- GYAKORLAT: 5 különböző lezárás
- LEZÁRÁSI ELLENŐRZŐLISTA

23. Lezárási technikák

- Direkt lezárás
- Alternatív lezárás
- Összegző lezárás
- Következő lépés lezárása
- Próbaüzlet / próbadöntés
- Mikor melyiket használjuk?

- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 23. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Ugyanaz a helyzet, öt lezárás
- LEZÁRÁSI ELLENŐRZŐLISTA

24. A döntési bizonytalanság kezelése

- Félelem a rossz döntéstől
- Kockázaterzet
- Döntési akadályok
- Bizalom megerősítése
- Következő lépés konkretizálása
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 24. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: „Gondolkodnom kell rajta”
- GYAKORLAT: A valódi ok megtalálása
- DÖNTÉSI BIZONYTALANSÁG – ELLENŐRZŐLISTA

25. Ha most nem vásárol

- Mikor engedjük el?
- Utánkövetési lehetőségek
- Kapcsolatápolás, ügyfélkapcsolat építése
- Újraaktiválás
- Elvesztett ügyfélből későbbi ügyfél
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 25. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: A „nem most” adatlapja
- UTÁNKÖVETÉSI ELLENŐRZŐLISTA

VII. AZ ÉRTÉKESÍTÉS UTÁN

Az üzlet lezárása nem a kapcsolat vége

26. Utánkövetés

- Mikor és hogyan kövessünk után?
- Az első napok jelentősége
- Kapcsolattartási rendszer
- Utánkövetési minták
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 26. fejezet vonatkozásában?

- GYAKORLAT: Az első 30 nap
- ÜGYFÉL-UTÁNKÖVETÉSI ELLENŐRZŐLISTA

27. Ügyfélélmény és ügyfélmegtartás

- Mitől lesz elégedett az ügyfél?
- Elvárások kezelése
- Problémák és panaszok
- Ügyfélmegtartás
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 27. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Az ügyfélélmény térképe
- PANASZKEZELÉSI GYAKORLAT
- ÜGYFÉLMEGTARTÁSI ELLENŐRZŐLISTA

28. Hosszú távú üzleti kapcsolatok

- Partneri szemlélet
- Rendszeres kapcsolattartás
- Ügyfélérték növelése
- Visszatérő üzlet
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 28. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Egy ügyfél kapcsolatának feltérképezése
- PARTNERKAPCSOLATI ELLENŐRZŐLISTA

29. Ajánlások és ügyfélreferenciák

- Mikor kérjünk ajánlást?
- Hogyan kérjünk?
- Referenciák használata
- Ügyfélből nagykövet
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 29. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Az ajánlási lehetőségek feltérképezése
- REFERENCIA-ELLENŐRZŐLISTA

VIII. RENDSZERBEN GONDOLKODÓ ÉRTÉKESÍTŐ

A jó értékesítő nemcsak elad – rendszert épít

30. Az értékesítési tölcsér

- Érdeklődő
 - Potenciális ügyfél
 - Értékesítési lehetőség
 - Ügyfél
 - Konverziós pontok
 - A tölcsér elemzése
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 30. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Rajzold fel a saját tölcséredet
 - ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMAT-ELLENŐRZŐLISTA

31. CRM és ügyfélkezelés

- Miért fontos a CRM?
 - Adatminőség
 - Következő lépések
 - Feladatok és emlékeztetők
 - Ügyfélinformációk kezelése
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 31. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: A saját CRM-ed tesztje
 - CRM-ELLENŐRZŐLISTA

32. Értékesítési lehetőségek menedzsmentje

- Lehetőségek kezelése
 - Prioritások
 - Értékesítési előrejelzés
 - Értékesítési lehetőségek tisztítása
 - Hol van az üzlet valódi helye?
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 32. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Az értékesítési lehetőségek tisztítása
 - ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMAT-ELLENŐRZŐLISTA

33. Értékesítési KPI-ok / Értékesítési teljesítménymutatók

- Hívások
 - Megkeresések
 - Találkozók
 - Ajánlatok
 - Konverzió
 - Átlagos ügyletérték
 - Értékesítési ciklus
 - Bevétel
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 33. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Építsd fel a saját KPI-tábládat
 - KPI-ELLENŐRZŐLISTA
-

IX. ÉRTÉKESÍTŐI TELJESÍTMÉNY ÉS FEJLŐDÉS

A szakmai fejlődés tudatos folyamata

34. Célok és tervezés

- Éves célok
 - Havi célok
 - Heti tervezés
 - Napi aktivitás
 - Visszamérés
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 34. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Bontsd vissza a saját célodat
 - HETI ÉRTÉKESÍTŐI TERVEZŐ
 - FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

35. Időgazdálkodás

- Prioritások
 - Fontos vs. sürgős
 - Értékesítési idő védelme
 - Adminisztráció
 - Fókuszmunka
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA

- Mit jelent ez a gyakorlatban a 35. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Egyhetes időaudit
- NAPI ÉRTÉKESÍTŐI TERVEZŐ
- IDŐGAZDÁLKODÁSI ELLENŐRZŐLISTA

36. Visszautasítás és mentális állóképesség

- A „nem” kezelése
- Kudarcok feldolgozása
- Motiváció
- Következetesség
- Kiegész megelőzése
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 36. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLAT: Az utolsó elvesztett értékesítési lehetőség
- „NEM” UTÁNI 5 PERCES RESET
- FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

37. Hogyan váljunk egyre jobb értékesítővé?

- Önelemzés
 - Visszajelzés
 - Szerepjáték
 - Beszélgetések elemzése
 - Folyamatos tanulás
 - Saját értékesítői rendszer kialakítása
 - A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 37. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: Saját fejlődési terv
 - SAJÁT ÉRTÉKESÍTŐI PLAYBOOK – INDULÓ VÁZ
 - FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA
-

X. GYAKORLATI ÉRTÉKESÍTŐI ESZKÖZTÁR

- Amit az értékesítő elővehet a következő hívás, találkozó vagy tárgyalás előtt
- Hogyan használd az eszköztárat?

38. Telefonos forgatókönyvek

- Hideghívás
 - Bejövő érdeklődő
 - Időpont-egyeztetés
 - Utánkövetés
 - Visszahívás
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 38. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLATI FELADAT

39. E-mail és üzenetminták

- Első megkeresés
- Ajánlatküldés
- Utánkövetés
- Emlékeztető
- Elvesztett ügyfél újraaktiválása
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 39. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLATI SABLON – SAJÁT E-MAIL
- GYORS REFERENCIAKÁRTYA
- FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

40. Kérdésbank

- Kapcsolatfelvételi kérdések
 - Igényfelmérési kérdések
 - Mélyítő kérdések
 - Döntési kérdések
 - Lezáró kérdések
-
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
 - Mit jelent ez a gyakorlatban a 40. fejezet vonatkozásában?
 - GYAKORLAT: A 10 LEGERŐSEBB KÉRDÉSED
 - FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

41. Kifogáskezelési mintatár

- A kifogáskezelés logikája
- Példák, minták
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 41. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLATI FELADAT – KIFOGÁSTÉRKÉP
- FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

42. Tárgyalási minták és helyzetgyakorlatok

- A tárgyalás, mint döntési helyzet
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 42. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLATI TÁRGYALÁSI LAP
- FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

43. Lezárási minták

- A lezárás célja
- A lezárás folyamata
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 43. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLATI FELADAT – LEZÁRÁSI BANK
- FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

44. Utánkövetési minták

- Az utánkövetés rendszere
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA
- Mit jelent ez a gyakorlatban a 44. fejezet vonatkozásában?
- GYAKORLATI FELADAT – SAJÁT UTÁNKÖVETÉSI RENDSZER
- FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

45. Értékesítői ellenőrzőlisták

- Gyakorlatban használható ellenőrzőlisták összesítője
- A FEJLŐDÉS NÉGY ÁLLOMÁSA

- Mit jelent ez a gyakorlatban a 45. fejezet vonatkozásában?
- FEJEZETI ZÁRÓFELADAT
- MEGJEGYZÉS
- ELLENŐRZŐLISTA-ÁTTEKINTÉS

46. Gyakorlati feladatok és szerepjátékok

- Szintek: KEZDŐ → GYAKORLÓ → HALADÓ → MESTER
- Gyakorlatok – Kezdő szint
- Gyakorlatok – Gyakorló szint
- Gyakorlatok – Haladó szint
- Gyakorlatok – Mester szint
- A négy szint gyakorlási rendszere
- ZÁRÓ GYAKORLAT – A TELJES ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMAT
- A GYAKORLÁS CIKLUSA
- FEJEZETI ELLENŐRZŐLISTA

ZÁRÓ RÉSZ

Az értékesítői szakma lényege

- AZ ÉRTÉKESÍTŐ NEM AZÉRT VAN, HOGY BESZÉLJEN
- AZ ÉRTÉKESÍTÉS NEM MANIPULÁCIÓ
- A JÓ ÉRTÉKESÍTŐ KÉRDÉSEKET TESZ FEL
- AZ ÉRTÉK NEM A TERMÉKBEN VAN
- A KIFOGÁS NEM ELLENSÉG
- A LEZÁRÁS NEM NYOMÁSGYAKORLÁS
- AZ ÜZLET NEM A SZERZŐDÉS ALÁÍRÁSÁVAL ÉR VÉGET
- A PROFESSZIONÁLIS ÉRTÉKESÍTŐ RENDSZERBEN GONDOLKODIK
- A SZAKMAI FEJLŐDÉS NEM ÁLL MEG
- A NÉGY SZINT
- A VÉGSŐ ÉRTÉKESÍTŐI MODELL
- MITŐL PROFESSZIONÁLIS EGY ÉRTÉKESÍTŐ?
- AZ UTOLSÓ KÉRDÉS

A SZERZŐRŐL

FOGALOMTÁR