

Poděkování	2
Obsah	Chyba! Záložka není definována.
Návod	7
Slovo autora	9
PROLOG.....	11
Kapitola 1: Úvod do obchodu	12
Tradiční pojetí prodeje	15
Závěr.....	21
PRAXE.....	22
Nosné myšlenky kapitoly.....	23
Kapitola 2: Filozofie "Přestaň Prodávat"	24
Spousta motivace nestačí.....	27
Závěr.....	31
PRAXE.....	32
Nosné myšlenky kapitoly.....	34
Intermezzo.....	35
Teorie AIDA.....	37
Kapitola 3: Otevření jednání	39
Začínajte v cíli.....	42
Příprava na jednání	43

Klíčové složky prvního dojmu.....	44
Struktura začátku jednání	45
AIDA kontext	47
Závěr.....	48
PRAXE	49
Nosné myšlenky kapitoly.....	52
Kapitola 4: Porozumění zákazníkovi	53
Přestaňte prodávat. Pomáhejte s rozhodnutím koupit.	56
B2C: Porozumění individuálnímu zákazníkovi	57
B2B: Porozumění zákazníkovi – firmě	62
AIDA kontext	66
Závěr.....	68
PRAXE	69
Nosné myšlenky kapitoly.....	74
Kapitola 5: Adaptace produktu k potřebám zákazníka	75
B2C – Jak představit váš produkt zákazníkům	78
B2B – Představení produktu business zákazníkům	82
Techniky vedení obchodu bez vnímání agresivity	82
Pyramida konkurenčních odlišností	83
Pravidla pro úspěšnou prezentaci řešení	88
AIDA kontext	90

Závěr.....	91
PRAXE:	92
Nosné myšlenky kapitoly.....	95
Kapitola 6: Vyjednávání.....	96
Vyjednávání.....	100
Pravidla úspěšného vyjednávání	104
Klíčové principy win-win vyjednávání	106
Příprava na vyjednávání	107
AIDA kontext	108
Závěr.....	109
PRAXE.....	110
Nosné myšlenky kapitoly.....	113
Kapitola 7: Uzavírání obchodu	114
Na začátku všeho je otázka	117
Vytrvalostní schéma uzavírání obchodu	121
Závěr - co případ, to originál	122
Praxe.....	123
Nosné myšlenky kapitoly.....	125
Kapitola 8: Dlouhodobé vztahy se zákazníky	126
Péče o zákazníka – budování vztahu	128
Praxe:.....	131

Nosné myšlenky kapitoly.....	134
EPILOG	135
PŘÍLOHY	137
Tvorba osobní vize.....	138
Test Prodejního Stylu.....	143