

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
☎ Kilka słów o mnie. Kim jestem?	11
Rozdział 1.	17
☎ Dlaczego sprzedaż przez telefon to gra, w którą - warto grać mądrze?	21
☎ Czy telemarketing to „wciskanie”?	23
☎ Dlaczego sprzedaż przez telefon (w wielu przypadkach) jest korzystniejsza od sprzedaży bezpośredniej?	24
☎ Zalety sprzedaży telefonicznej: Dlaczego warto?	25
☎ Jak możesz wykorzystać sprzedaż przez telefon, aby wesprzeć klienta na jego ścieżce zakupowej?	35
Rozdział 2.	39
☎ Przekonania, które trzymają Cię w miejscu (i jak je przeramować)	39
☎ Skąd biorą się ograniczenia?	43
☎ Rodzaje przekonań, które musisz znać	46
☎ Jak zamienić przekonania, które Cię blokują, na te, które otworzą przed Tobą drzwi?	53
Rozdział 3.	59
☎ Cele, które nie działają (i jak je naprawić)	59
☎ Strategie wyznaczania celów. Jak je osiągać? Jak pracować nad nimi?	63
☎ Dlaczego warto wyznaczać cele?	66
☎ Czy wyznaczanie celów ma jakieś minusy?	68
☎ Przewaga procesu nad wyznaczaniem celów	69
☎ Jak zaplanować proces, który Cię nie zawiedzie?	71
☎ Mój framework pracy na celach	75
☎ Koło życia - fundament całorocznego planowania	76
☎ Podsumowanie miesięczne. Nauka poprzez doświadczenia	82
☎ Planowanie i podsumowanie tygodniowe	85
☎ Kluczowe zasady mojego frameworku	89
☎ Zadanie: List do przyszłego siebie	91
Rozdział 4.	93
☎ Model rozmowy, który zmienia wynik (i Twoje podejście do sprzedaży)	93
☎ Twój niezawodny model rozmowy: cold calling/telemarketing	98
☎ Jak skutecznie przeprowadzić sondaż potrzeb?	111
☎ Strategie, które działają w praktyce	123
☎ Liczby mocy	126
☎ Typy klientów	127
Rozdział 5.	135
☎ Skuteczny proces sprzedaży przez telefon: krok po kroku	135
☎ W jaki sposób prowadzić rozmowę z leadem?	148
☎ Jak mierzyć efekty?	150
☎ Kiedy i jak przeprowadzać follow-up?	152
☎ W jaki sposób i gdzie zostawiać notatki z przeprowadzonych spotkań?	153
☎ Jakimi dodatkowymi produktami i usługami warto uzupełnić lub obudować główną ofertę?	158
☎ Jak zaplanować wdrożenie i optymalizację procesu?	161
☎ Kluczowe zasady optymalizacji:	165
☎ Proces ciągłego doskonalenia w sprzedaży	166
☎ Co wynosisz z tego rozdziału?	168
Zakończenie	173