

# СОДЕРЖАНИЕ

Идея книги | 4

Кому будет полезна эта книга | 5

Структура книги | 6

Об авторе | 7

## **Раздел 1. Система продаж в компании | 10**

Как строится система продаж в компании | 10

Должностные обязанности менеджера по продажам | 18

Анализ функций менеджера | 23

## **Раздел 2. Портрет успешного менеджера по продажам | 33**

Базовые характеристики менеджера по продажам | 34

Анатомия компетентности | 37

Мотивация | 42

Обучение | 49

Внешний вид | 54

Речь профессионала | 60

## **Раздел 3. Организация работы менеджера по продажам | 65**

Планирование | 65

Самодисциплина | 69

Секреты эффективной работы | 71

Работа с базами данных | 74

Общение как основной инструмент продаж | 76

Правила телефонных переговоров | 78

Место проведения переговоров | 81

Предотвращение эмоционального выгорания | 84

## **Раздел 4. Основные этапы работы с клиентом | 89**

Переговорные инструменты для создания доверия | 90

Этап первый, обязательный: продать себя | 93

Этап второй: аргументы в пользу своей компании | 96

Этап третий: выявление потребностей клиента | 99

Этап четвертый: презентация продукта или услуги | 104

Этап пятый: работа с возражениями клиентов | 108

Заключительные этапы переговоров | 113

Обсуждение цены | 115

Обоснование более высокой стоимости | 118

Обсуждение скидки | 121

Завершение сделки | 127

Лицо, принимающее решение | 130

Полный алгоритм работы с клиентом | 131

## **Подведение итогов.**

**36 полезных советов для достижения успеха | 136**