

Rozwój umiejętności sprzedażowych na podstawie historii Franka Bettger' a i Joego Girarard' a

Wstęp.....4

Rozdział I

Kompetencje pracownicze kluczowym czynnikiem realizacji procesu sprzedaży.

1.1. Istota i funkcje sprzedaży.....5

1.2. Charakterystyka procesu sprzedaży.....7

1.3. Typy sprzedaży.....9

1.3.1. Sprzedaż stacjonarna.....10

1.3.2. Sprzedaż ruchoma.....11

1.3.3. Handel elektroniczny.....12

Rozdział II

Profil wzorowego sprzedawcy.

2.1. Istota kompetencji i kwalifikacji pracowniczych.....13

2.2. Cechy dobrego sprzedawcy.....17

2.2.1. Wygląd.....21

2.2.2. Atrybuty.....24

2.3. Psychologia sprzedaży.....26

2.3.1. impulsy zawierania transakcji – kupno/sprzedaż.....27

2.3.2. Decyzje zakupowe klientów.....29

2.3.3. Zachęcanie do zakupu.....31

2.3.4. Manipulacja klientem w procesie sprzedaży.....38

2.4. Wiedza sprzedawcy na temat konsumpcji i oferowanego produktu.....44

2.5. Zamykanie sprzedaży.....46

Rozdział III

Metody rozwoju kompetencji sprzedawcy.....49

3.1. Działania praktyczne.....54

3.2. Benchmarking.....55

3.3. Szkolenia, kursy, treningi, książki.....56

3.4. Uczenie się w miejscu (on the job) i poza miejscem pracy
(off the job).....59

3.5. Reengineering.....59

3.6. Coaching.....60

3.7. Studia podyplomowe, MBA , formy edukacji akademickiej, a
także szkolnej.....61

3.8. Wyciąganie wniosków i wspieranie swoich mocnych
stron.....62

3.9. Wykreowanie odpowiednich postaw.....63

3.10. Stosowanie odpowiednich strategii.....64

Rozdział IV

Studium przypadków.

4.1. Joe Girard – najwybitniejszy handlowiec na świecie67

4.2. Frank Bettger–baseballista, który stał się wybitnym
akwizytorem.....75

4.3. Sprzedawca idealny.....84

Zakończenie.....88

Spis tabel.....91

Spis rysunków.....	91
---------------------------	-----------