

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹	پیش‌گفتار مجموعه
۱۵	معرفی
۱۹	مقدمه‌ای بر چاپ جدید
۲۳	فصل ۱: شروع کار
۲۷	فصل ۲: یک روز عادی
۳۰	فصل ۳: ضرایب کاری خود را بدانید
۳۳	فصل ۴: دنبال کردن ارقام واقعی روزانه
۳۸	فصل ۵: پنج روش افزایش در آمد
۴۳	فصل ۶: مسائل کوچک ممکن است بسیار مهم باشند
۴۶	فصل ۷: شیوه‌ی در دست گرفتن چوب گلف
۵۰	فصل ۸: بستن قرارداد و مخاطره‌های آن
۵۳	فصل ۹: چهار مرحله‌ی روند فروش تلفنی
۵۷	فصل ۱۰: معنای ارقام را دریابید و شیوه خود را بهبود ببخشید
۶۰	فصل ۱۱: در روند فروش پیش بروید
۶۶	فصل ۱۲: تعریفی دقیق از مشتری داشته باشید
۷۲	فصل ۱۳: جوابهای نه را بشمارید
۷۷	فصل ۱۴: فراز و نشیب‌های فروش
۸۴	فصل ۱۵: مردم پاسخ متقابل می‌دهند
۸۹	فصل ۱۶: بازاریابی بازدارنده
۹۴	فصل ۱۷: چرا کامل یادداشت کردن ضروری است
۹۸	فصل ۱۸: در گرفتن توپ مهارت پیدا کنید
۱۰۳	فصل ۱۹: ساختن عبارت جلب توجه
۱۰۷	فصل ۲۰: ساختن عبارت معرفی
۱۱۰	فصل ۲۱: ارائه دلیل تماس گرفتن
۱۱۴	فصل ۲۲: اگر جوابی نشنیدید باید چه کنید
۱۱۸	فصل ۲۳: فروشگاه بزرگ
۱۲۴	فصل ۲۴: اکنون راضی هستم
۱۲۹	فصل ۲۵: علاقه‌ای ندارم
۱۳۳	فصل ۲۶: بروشور بفرستید
۱۳۶	فصل ۲۷: سوال صریح
۱۴۰	فصل ۲۸: جمع‌بندی کنید
۱۴۶	فصل ۲۹: شکل‌های دیگری از مکالمه‌های معمول
۱۵۲	فصل ۳۰: مهارت پیغام گذاشتن
۱۵۸	فصل ۳۱: یک شیوه‌ی موثر دیگر
۱۶۲	فصل ۳۲: مهارت تماس مجدد گرفتن
۱۶۵	فصل ۳۳: همین الان در فکر شما بوم
۱۶۸	فصل ۳۴: چگونه با مشتریان سابق تماس بگیرید
۱۷۲	فصل ۳۵: چگونه با مقامات ارشد ارتباط برقرار کنید و از آنان کمک بگیرید
۱۷۷	فصل ۳۶: چگونه از پشت تلفن پیام‌های احساسی درست را منتقل کنید
۱۸۱	فصل ۳۷: طرز تهیه‌ی یک گفتگوی فوق‌العاده

۱۸۷	فصل ۳۸: گذشته، حال و آینده
۱۹۳	فصل ۳۹: که گاهی بپرسید چرا و چگونه
۱۹۶	فصل ۴۰: صحت اطلاعات خود را تایید کنید
۲۰۰	فصل ۴۱: منظور خود را تفهیم کنید
۲۰۴	فصل ۴۲: نقطه عطف شماره ۲
۲۱۱	فصل ۴۳: چه وقت دست از تماس گرفتن بردارید
۲۱۴	فصل ۴۴: ده ویژگی فروشندگانی که در سطح جهانی هستند