

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹	پیشگفتار مجموعه
۱۵	پیشگفتار
۱۷	سپاسگذاری
۱۹	مقدمه
۲۰	فروش تلفنی شما تا چه حد اثر بخش است؟
۲۱	یک رویکرد جدید
۲۲	چالش
۲۴	فروش تلفنی- گزینه‌ی منطقی
۲۷	بخش ۱
۲۷	ابزارهای فروش تلفنی‌تان را جلا دهید
۳۰	مسئولیت‌پذیری
۳۲	سرعت خود را افزایش دهید
۳۶	یافتن مشتریان مستعد و طبقه‌بندی منابع
۳۹	اصلاح اصول بنیادین
۴۳	حرفه‌ای عمل کردن
۴۹	فروش صادقانه
۵۲	جمع‌بندی
۵۳	بخش ۲
۵۳	روند اجرا
۵۶	اتخاذ راهبرد در روند کار
۵۹	تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی برای تماس گرفتن
۶۱	جلب نظر مشتری با طرح پرسشهای ارزشمند و گوش دادن به خواسته‌ها و توقعات او
۶۵	روده‌رازی نکردن
۶۷	ایجاد الزام در پی مذاکره به منظور اتمام کار و دستیابی به تعهد
۷۲	جمع‌بندی
۷۵	بخش ۳
۷۵	تشخیص نوع شخصیت از پشت تلفن
۷۹	مشتری دقیق
۸۴	مشتری با انرژی
۸۷	مشتری مطمئن
۹۰	مشتری مهربان
۹۴	تطبیق شخصیت
۹۵	ارجاع فوق العاده سریع فروشنده: تطبیق فروشنده ← مشتری
۹۵	۱. فروشنده‌ی با انرژی
۹۷	۲. فروشنده‌ی مطمئن
۹۸	۳. فروشنده‌ی دقیق
۹۹	۴. فروشنده‌ی مهربان
۱۰۰	جمع‌بندی
۱۰۱	بخش ۴
۱۰۱	ارتباط و آشنایی با منشی یا رئیس دفتر برای همکاری با شما

۱۰۴	منشی تلفنی
۱۱۱	کارمند پاسخگو
۱۱۵	رئیس دفتر
۱۱۷	مشاور/ارزیاب رسمی
۱۱۹	میانجی یا پل تماس- همکار یا کارمند
۱۲۰	شریک کردن دروازه‌بان‌ها
۱۲۴	نامه‌ی الکترونیکی به مثابه‌ی دروازه‌بان
۱۲۵	نماورها
۱۲۵	جمع‌بندی
۱۲۷	بخش ۵
۱۲۷	برنامه‌ریزی و پیگیری
۱۳۰	اطلاعات باید جمع‌آوری شود
۱۳۲	سوابق شرکت ← به دست آوردن منابع
۱۳۴	نگهداری سوابق و گزارش
۱۴۰	رابطه‌ی زمان / هزینه
۱۴۵	ابطال قانون ۸۰/۲۰ در مورد فروش
۱۴۶	اولویت‌بندی مشتریان
۱۵۲	ایجاد کارایی در فعالیتهای روزانه
۱۵۴	جمع‌بندی
۱۵۷	بخش ۶
۱۵۷	برنامه‌ریزی برای موفقیت
۱۶۰	آمادگی قبلی
۱۶۱	برنامه ریزی تماس
۱۶۶	خط مشی‌هایی برای یک روز تماس موفقیت‌آمیز
۱۶۷	انتظارات مثبت
۱۶۹	حفظ سطح انرژی
۱۷۰	استفاده از یادداشت‌ها
۱۷۲	تضمین قرار ملاقات
۱۷۴	آغاز تماس‌ها
۱۷۴	تشکر کردن
۱۷۵	ذکر نام معرف
۱۷۶	تماس رسمی/ بدون سابقه‌ی قبلی
۱۷۷	سماجت یا کلافه کردن
۱۷۸	شخصیت
۱۷۹	حد و مرز تلفن همراه
۱۸۲	جمع‌بندی
۱۸۳	بخش ۷
۱۸۳	گوش دادن به تمام واژه‌ها
۱۸۸	شنیدن برای درک سنخ شخصیت
۱۹۰	چالش گوش دادن
۱۹۳	چالش‌های بازدارنده
۱۹۵	ناتوانی از تشخیص واکنش مشتری
۱۹۹	توجه کم دوام – بی‌قراری
۲۰۱	چالش‌های مربوط به شیوه‌ی نگرش

۲۰۱	بی‌صبری - ادراک زمان
۲۰۴	اعمال زور- دلایل اشتیاق
۲۰۶	بی‌علاقگی به مردم
۲۰۸	جمع‌بندی
۲۰۹	بخش ۸
۲۰۹	مطرح کردن پرسش‌های ارزشمند
۲۱۱	روابط
۲۱۲	غیر شخصی
۲۱۳	غیر داد و ستدی
۲۱۴	پرسش‌های ارزنده
۲۱۶	پرسش‌های اعتبار آفرین
۲۱۷	پرسش‌های رهنمون کننده
۲۱۷	پرسش‌های آشکارساز
۲۱۸	پرسش‌ها
۲۱۹	از مطرح کردن پرسش‌های نابجا اجتناب کنید
۲۲۳	راهنمایی‌هایی برای مطرح کردن سوالات ارزشمند
۲۲۷	پرسش در زمان درست
۲۳۱	اجتناب از پرسش‌هایی که رابطه را مخدوش می‌کند
۲۴۰	جمع‌بندی
۲۴۳	بخش ۹
۲۴۳	فروش از طریق اعتراض
۲۴۶	ارزش اعتراض
۲۴۹	هرگز اجازه ندهید بوی عرق شما را حس کنند
۲۵۳	فناوری برای برخورد با اعتراض‌ها
۲۵۳	فن پنج مرحله‌ای
۲۵۶	فن سوال کردن
۲۶۱	تایید گرفتن
۲۶۲	مدیریت استرس و فشار
۲۶۵	الگوهای اعتراض با توجه به نوع شخصیت
۲۷۲	جمع‌بندی
۲۷۳	بخش ۱۰
۲۷۳	مذاکره تا پایان
۲۷۶	از تشریح ویژگیهای بی ربط خودداری کنید
۲۷۷	پنج فایده
۲۷۹	آزمودن
۲۸۲	مشتری خود را وارد جریان کنید
۲۸۵	استفاده از نقل ماجرا
۲۸۶	ذکر نام‌ها
۲۸۸	نگرانی خریدار را رفع کنید
۲۸۹	سنخ شخصیت و میزان احساس خطر را پیش بینی کنید
۲۹۵	فروش را پیش ببرید
۲۹۵	درخواست سفارش
۲۹۷	مذاکره با توجه به سنخ شخصیت
۳۰۰	عقد قرارداد فروش

۳۰۰	شفاهی
۳۰۱	شادی و مسرت خود را به صورت شفاهی پشت تلفن نشان دهید
۳۰۱	تایید پستی خصوصی
۳۰۲	تحویل اولیه
۳۰۲	جمع بندی
۳۰۵	ضمیمه‌ی الف: ارزیابی نوع شخصیت
۳۰۵	توصیف شخصیت
۳۰۹	ضمیمه‌ی ب: طرح‌های پیشنهادی قدرتمندی که می‌فروشید
۳۰۹	آماده کردن
۳۱۱	مولفه‌های طرح پیشنهادی
۳۱۲	توانایی‌ها و راه حل‌های شرکت شما
۳۱۲	سوالاتی که بارها و بارها پرسیده می‌شود
۳۱۲	ارجاع‌ها
۳۱۳	فهرست مطالب
۳۱۵	درباره‌ی نویسندگان