

WSTĘP

9

**PSYCHOLOGIA W SPRZEDAŻY
ORAZ PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA**

Program szkolenia

14

Wstęp

19

MODUŁ I

Zmiana myślenia kluczem do osiągnięcia celów i wyników

21

MODUŁ II

Jak cię widzą, tak cię piszą

35

MODUŁ III

Komunikacja podstawowym narzędziem
do osiągnięcia sukcesów w sprzedaży

49

MODUŁ IV

Motywacja klienta do zakupu i pokazywanie korzyści
z produktu podczas rozmowy z klientem

77

MODUŁ V

Telefoniczna obsługa klienta

89

MODUŁ VI

Trudny klient. Techniki zwiększające efektywność
radzenia sobie z obiekcjami klientów

95

MODUŁ VII

Podsumowanie i złote zasady pracy z klientami

117

AUTOPREZENTACJA I WYSTĄPIENIA PUBLICZNE

Program szkolenia	124
Wstęp	129
MODUŁ I	
Czym jest autoprezentacja?	131
MODUŁ II	
Po co pytamy? Aktywne słuchanie i dopasowanie	143
MODUŁ III	
Mowa ciała. Wystąpienia publiczne	163
Moduł IV	
Narzędzia wpływu podczas wystąpień	189
MODUŁ V	
Prezentacja i jej struktura	197
MODUŁ VI	
Koniec, czyli jak zakończyć z przytupem	215
POCZYTAJ I ZAINSPIRUJ SIĘ JAK MY	231
ZAKOŃCZENIE	233