

SPIS TREŚCI

Dedykacja. Większy cel	7	
Słowo wstępne. Nowy zawód sprzedawcy	9	
Wprowadzenie	15	
Część I. CO RZETELNA NAUKA MÓWI O DOSKONAŁOŚCI		
W SPRZEDAŻY	19	
Rozdział 1. Profesjonalny sprzedawca <i>jest</i> sprzedażą . . .	23	
Rozdział 2. Czego chcą klienci?	41	
Część II. PODSTAWOWE REGUŁY KOMPETENCJI		
PROFESJONALNEGO SPRZEDAWCY	61	
Rozdział 3. „Musisz być osobiście odpowiedzialny za nasze upragnione wyniki”	65	
Rozdział 4. „Musisz rozumieć naszą działalność”	85	
Rozdział 5. „Musisz być po naszej stronie”	105	
Część III. ZAAWANSOWANE REGUŁY DOSKONAŁOŚCI		
W SPRZEDAŻY	125	
Rozdział 6. „Musisz nam dawać zastosowania”	129	
Rozdział 7. „Musisz być łatwo dostępny”	151	
Rozdział 8. „Musisz rozwiązywać nasze problemy”	173	
Rozdział 9. „Musisz w innowacyjny sposób reagować na nasze potrzeby”	193	
Część IV. OSIEM PYTAŃ POZWALAJĄCYCH WSKAZAĆ ŚWIATOWEJ KLASY DZIAŁ SPRZEDAŻY		209
Pytanie 1. Co jest siłą napędową kultury firmy?	211	

SPIS TREŚCI

Pytanie 2. Jak firma przeprowadza segmentację swoich rynków?	214
Pytanie 3. Jak sprawnie firma dostosowuje się do zmian na rynku?	217
Pytanie 4. W jakiej mierze technologia informacyjna firmy służy klientom?	220
Pytanie 5. Jak rozwinięte są firmowe systemy sprzedaży, obsługi i wsparcia technicznego?	222
Pytanie 6. W jaki sposób firma uzyskuje informacje zwrotne od klientów i mierzy ich zadowolenie?	225
Pytanie 7. W jaki sposób firma zatrudnia i selekcjonuje sprzedawców?	227
Pytanie 8. W jaki sposób firma szkoli swych sprzedawców i podnosi ich kwalifikacje?	230
Epilog	233
Przypisy	235
O HR Chally Group	241
Indeks	243