

Переводчик *В. Сомило*
 Редактор *Н. Барановская*
 Выпускающий редактор *О. Нижельская*
 Технический редактор *Н. Лисицына*
 Руководитель проекта *Н. Лауфер*
 Корректор *И. Голубева*
 Компьютерная верстка *А. Абрамов*
 Художник обложки *К. Гохман*

© Иванова С.В., 2006
 © ООО «Альпина Бизнес Букс», 2006
 © Электронное издание. ООО «Альпина», 2011

Иванова С.В.

Продажи на 100%: Эффективные техники продвижения товаров и услуг / С.В. Иванова. — 6-е изд. — М.: Альпина Паблишерз, 2010.

ISBN 978-5-9614-2068-5

Все права защищены. Никакая часть электронного экземпляра этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
РАЗДЕЛ I ДЕРЕВО ПЕРЕГОВОРОВ: КАК ОНО РАСТЕТ И ПОЧЕМУ	7
Глава 1. Стадия установления контакта	9
Глава 2. Вредные слова, или слова с отрицательной аурой: что с ними делать	23
Глава 3. Искусство задавать вопросы	28
Глава 4. Оценка достоверности информации	34
Глава 5. Получение обратной связи для построения эффективной коммуникации	41
Глава 6. Основы невербального общения	46
Глава 7. Мотивы и потребности клиента	51
Глава 8. Формирование дополнительных потребностей	70
Глава 9. Алгоритм работы с возражениями	86
Глава 10. Подстройка по метапрограммам	112
Глава 11. Виды влияния	129
Глава 12. Дополнительные приемы убеждения и влияния	136

Глава 13. Метафорическое влияние	140
Глава 14. Рефрейминг	154
Глава 15. Работа с ценой	166
Глава 16. Завершение продажи	179
РАЗДЕЛ II ЗАДАЧИ	185
Задачки из бизнеса	248
Проверь себя	260
ПОСЛЕСЛОВИЕ	267
ПРИЛОЖЕНИЕ	
Примеры норм и правил взаимодействия с клиентами	269