

# Оглавление

От автора .....	6
Глава 1. Продажи — это математика .....	8
Глава 2. Тайм-менеджмент в продажах .....	15
Глава 3. Воронка продаж .....	19
Глава 4. Знание продукта .....	23
Глава 5. Техника продаж. Приемы увеличения продаж .....	26
Рольевые игры .....	29
10 рекомендаций по проведению рольевых игр .....	30
21 подсказка по технике продаж .....	32
Работа с ценой .....	41
Лицо, принимающее решение. Кто это? .....	43
Ваши клиенты — отличный инструмент увеличения продаж. Используйте их! .....	47
Увеличение суммы контракта .....	49
Сделайте процесс покупки проще! .....	51
Глава 6. Корпоративная книга продаж .....	56
Кому нужна Корпоративная книга продаж? .....	57
Что должна содержать Корпоративная книга продаж? .....	59
Обновление Корпоративной книги продаж .....	66
Глава 7. Товар .....	69
Матрица: товар–клиенты .....	73
Глава 8. Мотивация персонала продаж .....	76
Материальная мотивация .....	78
Коллективная мотивация .....	89
Нематериальная мотивация .....	90
Глава 9. Клиенты .....	99
Клиентская база .....	100
Сегментирование клиентов .....	102
Увеличение продаж в рамках имеющегося рынка .....	110
CRM .....	112
Потери клиентов .....	125
Что делать с недовольным клиентом? Как решать проблему и выходить из кризиса в отношениях? .....	132
Заключение .....	136
Об авторе.....	137