

# OBSAH

## **PŘEDMLUVA:**

**MUŽ, KTERÝ STOJÍ ZA TĚMITO PRAVIDLY** ..... XIII

## **PRVNÍ ČÁST:**

### **NAUČIT SE ZÁKLADNÍ KONCEPCE**

#### **PRAVIDLO**

- 1 Musíte se naučit prohrávat i vyhrávat. .... 1
- 2 Nerozsypte cukrovinky v předsíni. .... 5
- 3 Žádné vzájemné podvádění. .... 8
- 4 Rozhodnutí neučinit rozhodnutí je také rozhodnutím. .... 12
- 5 Nikdy neodpovídejte na nepoloženou otázku. .... 15
- 6 Nekupujte zítra zpátky produkt nebo služby,  
které jste dnes prodali. .... 19

## **DRUHÁ ČÁST:**

### **PROVÁDĚNÍ**

#### **PRAVIDLO**

- 7 Vyhledávání potenciálních klientů nemusíte  
mít vůbec rádi, pouze ho musíte dělat. .... 25
- 8 Když vyhledáváte potenciální klienty,  
snažte se sjednat si schůzku. .... 29
- 9 Každé neúspěšné vyhledávání potenciálních klientů  
po telefonu přináší úrok z úroků. .... 32
- 10 Rozvíjejte informovanost o vyhledávání  
potenciálních klientů. .... 35
- 11 Peníze rostou na stromech! .... 39
- 12 Na všechny otázky odpovězte otázkou. .... 42
- 13 Žádné čtení myšlenek. .... 46

## PRAVIDLO

- 14 Potenciální klient, který naslouchá, není vůbec  
potenciálním klientem. . . . . 49
- 15 Nejlepší prezentaci prodeje, kterou kdy předvedete,  
potenciální klient nikdy neuvidí. . . . . 53
- 16 Nikdy nežádejte o objednávku  
– ať vám ji potenciální klient dá sám. . . . . 56
- 17 Profesionál dělá to, co dělal jako začátečník – záměrně. . . . . 60
- 18 Nemalujte „mořské racky“ na obraz potenciálního klienta. . . 64
- 19 Nikdy nepomáhejte potenciálnímu  
klientovi ukončit rozhovor. . . . . 68
- 20 Rozhodujícím faktorem profesionálního prodeje  
je chození do banky. . . . . 71
- 21 Prodávějte dnes, vzdělávejte zítra. . . . . 74
- 22 Prezentaci poskytněte, jen když střílíte na jistotu. . . . . 77
- 23 Chcete-li odstranit bombu, zneškodněte ji dřív,  
než vybuchne. . . . . 80
- 24 Znalost produktu použítá v nesprávný čas  
může nahánět strach. . . . . 83
- 25 Chcete-li znát budoucnost, vraťte ji do přítomnosti. . . . . 86
- 26 Lidé nakupují nehledě na prodej pod tlakem,  
ne kvůli němu. . . . . 90
- 27 Nemůžete nikomu nic prodat – dokud nezjistí, že to chce. . . . 93
- 28 Když na vás útočí – ustupte. . . . . 96
- 29 Váš taxametr vždy běží. . . . . 100
- 30 Nemůžete ztratit nic, co nemáte. . . . . 103
- 31 Uzavřete prodej, nebo uzavřete obchodní případ. . . . . 107
- 32 Získejte dlužní úpis na všechno, co děláte. . . . . 110
- 33 Na cestě do banky se dívejte jedním okem přes rameno. . . . 114

## TŘETÍ ČÁST: OPRAVA KURSU

### PRAVIDLO

- |    |  |     |
|----|--|-----|
| 34 | Pracujte chytře, ne tvrdě. . . . .   | 119 |
| 35 | Dělá-li to vaše konkurence, ihned s tím přestaňte. . . . .   | 123 |
| 36 | Pouze ti, kdo činí rozhodnutí, mohou<br>přimět jiné rozhodnout. . . . .  | 126 |
| 37 | Všichni potenciální klienti lžou, a to pořád. . . . .  | 129 |
| 38 | Problém, který vám předkládá potenciální klient,<br>není nikdy opravdový problém. . . . .                              | 132 |
| 39 | Když všechno ostatní selže, staňte se konzultantem. . . . .  | 136 |
| 40 | Předstírejte, dokud toho nedosáhnete. . . . .  | 139 |
| 41 | Nejsou špatní potenciální klienti – pouze špatní prodejci. . .   | 142 |
| 42 | Vítěz má výběr, ten, kdo prohrává,<br>sází všechno na jednu kartu. . . . .   | 145 |
| 43 | Neučíte se, jak vyhrávat, když dostanete odpověď „ano“<br>– učíte se, jak vyhrávat, když dostanete odpověď „ne“. . . . | 148 |
| 44 | Pokud vás bolí noha, asi jste si přišlápli palec. . . . .  | 151 |
| 45 | Vyjádřete své pocity pomocí příběhů třetích osob. . . . .  | 154 |
| 46 | Není nad dobrý pokus. . . . .  | 157 |
| 47 | Prodej je divadelní hra rozehrávaná psychiatrem. . . . .   | 160 |
| 48 | Život bez rizika je život bez růstu. . . . .   | 164 |
| 49 | Nechte dítě v autě. . . . .  | 167 |

- |  |  |     |
|--|--|-----|
| <b>DOSLOV: NĚKOLIK MYŠLENEK NA ZÁVĚR</b>     |  |     |
| <b>O DOBRÝCH ČASECH, ŠPATNÝCH ČASECH</b>     |  |     |
| <b>A CHOVÁNÍ, KTERÉ JE ZA NIMI . . . . .</b> |  | 170 |
| <b>DICKENSONŮV PARADOX. . . . .</b>          |  | 171 |
| <b>REJSTŘÍK . . . . .</b>                    |  | 172 |