

Sadržaj:

I.	DEFINICIJA LIČNE PRODAJE.....	7
I.1.	MARKETING I PRODAJA.....	7
I.2.	DEFINICIJA LIČNE PRODAJE	8
I.3.	CILJEVI LIČNE PRODAJE	8
I.4.	RELATIONSHIP MARKETING	9
I.5.	PREDMETI LIČNE PRODAJE.....	9
I.6.	LEGALNA I ILEGALNA LIČNA PRODAJA	11
I.7.	KANALI PRODAJE I LIČNE PRODAJE	12
I.8.	OSNOVNI OBLICI LIČNE PRODAJE.....	13
I.9.	OBLICI PRODAJNIH POSLOVA U OKVIRU LIČNE PRODAJE.....	15
I.10.	OPREDELJENJE PREDUZEĆA ZA LIČNU PRODAJU	16
I.11.	LIČNA PRODAJA U ZAKONU O TRGOVINI.....	18
I.12.	ZAKON O OBAVEZNIM ODNOSIMA.....	21
I.13.	ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA.....	21
I.14.	EUROPSKI ETIČKI KODEKS ZA DIREKTNU PRODAJU	23
II.	ORGANIZATORI I NOSIOCI LIČNE PRODAJE.....	39
II.1.	ORGANIZACIJA LIČNE PRODAJE.....	39
II.2.	NOSIOCI LIČNE PRODAJE.....	39
II.3.	MENADŽERI I IZVRŠIOCI LIČNE PRODAJE	42
II.4.	OSOBINE NOSILACA LIČNE PRODAJE.....	42
II.5.	EDUKACIJA I OBUKE PRODAVACA	45
II.6.	OBLAĆENJE I LIČNA HIGIJENA PRODAVCA	46
II.7.	KADROVANJE SA PRODAJNIM OSOBLJEM	46
II.8.	STRESNOST POSLOVA LIČNE PRODAJE.....	47
II.9.	MOTIVACIJA PRODAVACA.....	47
II.10.	ATRAKTIVNOST ROBE I USPEŠNOST LIČNE PRODAJE.....	49
II.11.	MATERIJALNA OSNOVA LIČNE PRODAJE.....	49
II.12.	STATUS ROBE U OKVIRU LIČNE PRODAJE	50
II.13.	KONTROLA PRODAJNOG OSOBLJA.....	51

II.14. PRAVILNIK O POSEBNIM UVJETIMA ZA OBAVLJANJE POSLOVA DIREKTNE PRODAJE PUTEM ZASTUPNIKA.....	52
III. KUPAC U LIČNOJ PRODAJI	56
III.1. MESTO LIČNE PRODAJE.....	56
III.2. PRODAJNA TERITORIJA.....	56
III.3. KUPAC I KORISNIK	57
III.4. PROCES ODLUČIVANJA O KUPOVINI	57
III.5. PONAŠANJE KUPACA.....	58
III.6. ZADRŽAVANJE POSTOJEĆIH KUPACA	60
III.7. IDENTIFIKOVANJE I DEFINISANJE LISTE KUPACA	60
III.8. ZAŠTITA PRIVATNOSTI KUPACA	61
III.9. PROGRAMIRANJE LIČNE PRODAJE	62
IV. PRODAJNI SASTANAK	64
IV.1. PROTOKOL.....	64
IV.2. VREME KOJE SE ODUZIMA KUPCU	64
IV.3. OSNOVNE TEHNIKE LIČNE PRODAJE	65
IV.4. PREZENTACIJA	66
IV.5. PRODAJNI PREGOVORI	69
IV.6. RAZLIČITI TIPOVI PREGOVARAČA	69
IV.7. PREGOVARAČKE METODE	71
IV.8. FAZE I ELEMENTI PROCESA PREGOVARANJA	72
IV.9. ODLUKU DONOSI KUPAC.....	73
IV.10.ZAKLJUČIVANJE PRODAJNOG POSLA	74
IV.11.POKLONI I KORUPCIJA	74
IV.12.ODRŽAVANJE VEZE SA KUPCIMA	75
IV.13.POSLOVNI RUČAK.....	76
IV.14.REKLAMACIJE KUPACA	76
Literatura	77