

Predgovor xxiii

Zahvale xxxi

1. D I O

Razvijanje filozofije osobne prodaje

1. OSOBNA PRODAJA I MARKETINŠKO SHVAĆANJE 4
2. MOGUĆNOSTI OSOBNE PRODAJE U INFORMACIJSKO DOBA 29

2. D I O

Razvijanje strategije uspostavljanja odnosa

3. STVARANJE VRIJEDNOSTI UZ POMOĆ STRATEGIJE USPOSTAVLJANJA ODNOSA 54
4. STILOVI KOMUNICIRANJA: UPRAVLJANJE ODNOSIMA U PRODAJI 80
5. ETIKA: TEMELJ ZA ODNOS U PRODAJI 106

3. D I O

Razvijanje strategije proizvoda

6. KREIRANJE RJEŠENJA ZA PROIZVOD 130
7. STRATEGIJE PRODAJE PROIZVODA KOJE DODAJU VRIJEDNOST 156

4. D I O

Razvijanje strategije pridobivanja kupca

8. PROCES KUPOVANJA I KUPČEVU PONAŠANJE 182
9. STVARANJE BAZE I RAZVRSTAVANJE POTENCIJALNIH KUPACA 208

5. D I O

Razvijanje strategije prezentacije

10. PRISTUPANJE KUPCU 236
11. STVARANJE SAVJETODAVNO-PRODAJNE PREZENTACIJE 264
12. STVARANJE VRIJEDNOSTI UZ POMOĆ PRODAJNE DEMONSTRACIJE 292
13. PREGOVARANJE O KUPČEVIM NEDOUMICAMA 318
14. ZAKLJUČIVANJE PRODAJE I POTVRĐIVANJE PARTNERSTVA 341
15. PRUŽANJE USLUGE NAKON PRODAJE I IZGRADNJA PARTNERSTVA 364

6. | D I O

Upravljanje sobom i drugima

16. UPRAVLJANJE PRILIKAMA: KLJUČ VEĆE PRODUKTIVNOSTI U PRODAJI 392

17. UPRAVLJANJE PRODAJNIM TIMOM 417

1. DODATAK PRONALAZENJE ZAPOSLENJA: PERSONALIZIRANI MARKETINŠKI PLAN ZA INFORMACIJSKO DOBA 439

2. DODATAK UPOTREBA SOFTVERA (ACT!) ZA UPRAVLJANJE ODNOSIMA S KUPCIMA (CRM) 449

3. DODATAK PARTNERSKA PRODAJA: IGRANJE ULOGA / SIMULACIJA ZA SUVREMENU PRODAJU 454

Krajnje bilješke 521

Pojmovnik 535

Zahvale 541

Kazalo imena 543

Kazalo pojmova 549