

Zaprawdę powiadam Ci, szukać będziesz sposobów, a nie pretekstów!

„Wstajesz rano. Poranek niby ładny, ale działasz powoli, bez zapału. Tak jakby mogło to opóźnić ósmą, kiedy sięgniesz po telefon i zadzwonisz do pierwszej osoby z listy. Ale ósma nieubłaganie nadchodzi, więc dzwonisz. Musisz. I słyszysz, że przeszkadzasz komuś, kto chce się zabrać do uczciwej pracy. Po piątym telefonie masz dość, a do końca jeszcze tyle czasu...” To cytat z opowieści pewnego handlowca. Nie znasz go, ale to nic. Pasuje, prawda? Ty też często tak masz? Niby chciałoby się coś zrobić i to zrobić dobrze, ale jakoś... nie wychodzi. Klienci mówią „nie”, a Tobie brakuje siły nawet na to, by zapytać o powody.

Wiesz, dlaczego sprzedawanie Ci nie wychodzi? Bo łamiesz dekalog! Nie przejmuj się jednak, nie jesteś w tym odosobniony — przypuszczalnie popełniasz dziesięć tych samych błędów, które przydarzają się bardzo wielu handlowcom, co Monika Iwaniec udowodniła w tej książce. Podczas pisania skorzystała z doświadczeń w pracy z handlowcami oraz z analiz aktywnej sprzedaży telefonicznej, nagrań kontaktów i działań tzw. ukrytych klientów. Wskazała błędy, wyciągnęła wnioski i opracowała listę podpowiedzi oraz wskazówek. Dzięki nim nie będziesz więcej upadać i błędzić, wstąpisz za to wreszcie na drogę do sukcesu, na której czekają lojalni klienci. Dekalog to droga do szczęścia, jeśli dodamy do niej przykazanie miłości...

A o to przecież chodzi w życiu i handlowaniu, prawda?

Ona była dla mnie inspiracją do podnoszenia swoich kwalifikacji. To ona sprawiła, że ta dziewczyna po szkole zawodowej, którą przyjmowała do pracy 15 lat temu, dziś, dobiegając wieku średniego, zdała maturę, skończyła studia, nauczyła się języka angielskiego i zarządza firmą. Dla wielu to standard, ale dla mnie sukces, wiara w siebie, przykład dla moich dzieci, a bez Moniki i Jej rad moje życie zostałooby na poziomie sprzed 15 lat.

Prezes Zarządu firmy budowlanej

Bardzo się cieszę, że los dał mi możliwość poznania „wzoru olbrzymiej siły” w pokonywaniu trudności na drodze do realizacji zaplanowanych zamierzeń.

Pracownik MOCATE

Książka oparta na dużej dawce psychologii, uważnych obserwacjach i gromadzonych przez wiele lat wnioskach z przykładami i porównaniami. Jednym słowem – KONKRET. Z tej lektury wiele można wyciągnąć — to taka piguła max na wszelkie bolączki handlowców i nie tylko :) Nieprzestrzeganie dekalogu zawartego w książce to po prostu grzech przeciw sobie i swojemu zawodowemu powołaniu. Książka daje porządne kopa energii i zapału. Jak dla mnie — ogromna pozytywna motywacja :) Tego mi było trzeba, dziękuję.

Manager Akademii Praktyki Rewit Sp. z o.o..

Monika Iwaniec — biegły rewident, doradca podatkowy, specjalista HR, absolwentka studiów MBA, Akademii Ekonomicznej, Międzynarodowej Wyższej Szkoły Handlowej. Mówi o sobie, że ma szczęście, bo jej pasja stała się jej pracą. Jako ceniony szkoleniowiec, supervisor, mentor i coach dzieli

się wiedzą, doświadczeniem i zapałem pomagając ludziom i firmom w osiągnięciu sukcesu. Wskazuje drogę, jak zarządzać swoim czasem i obowiązkami, zespołem, jak również wielomilionowym przedsiębiorstwem. Od dwudziestu lat związana z zarządzaniem, doradztwem oraz restrukturyzacjami, w szczególności działów sprzedaży. Uzyskała międzynarodowe tytuły oraz certyfikaty, m.in. Certyfikat Trenera NLP, Certyfikat Skutecznego Trenera Wewnętrznego; Certified Project Manager IPMA; Expert En Banque Et Ingenierie Financiere. Jest trenerem Zarządzania Uniwersytetu Thames Valley w Londynie. Doktoryzuje się na wydziale prawa Akademii Krakowskiej. W oczach przyjaciół: lokomotywa napędzająca wszystkich dookoła, człowiek z prawdziwą pasją, temperamentem, ale przede wszystkim z uśmiechem.

Jestem pewna, że dotychczasowa moja DROGA i doświadczenia mogą stanowić znaczący punkt zwrotny dla wielu osób i firm, zarówno na drodze biznesowej, jak i osobistej, dlatego wszystkich zainteresowanych zapraszam do lektury i współpracy.

Monika Iwaniec

Spis treści

Wprowadzenie (9)

Grzech Pierwszy. Negatywne nastawienie do życia i pracy (13)

- Oczekiwane cechy efektywnego handlowca (14)
- Co decyduje o skuteczności handlowca? Doświadczenie, staż czy kwalifikacje? (35)
- Jak na rynku pracy znaleźć wartościowych handlowców? (38)

Grzech Drugi. Recytowanie z szablonów i scenariuszy - czyli niewłaściwa komunikacja z klientem (43)

- Rozmowa to dialog, a nie monolog (44)
- Oczekiwania klientów i ich zadowolenie - gdzie popełniam błędy? (49)
- Perswazja, manipulacja w kontakcie z klientem (64)
- Kontakt z klientem - nie bądź trędotaty, bądź jak nietoperz i żaba (69)
- Racjonalność zakupowa (71)
- Głos i uszy? Czy mają jakiś związek? Na ile głos ma decydujące znaczenie? (85)

Grzech Trzeci. Nieumiejętne zadawanie pytań (93)

- Magia pytań (94)
- A skąd wiadomo, na czym klientowi zależy? (95)
- W jaki więc sposób zadawać pytania? (96)

Grzech Czwarty. Brak uśmiechu, praca bez pasji (109)

- Masz tylko jedną szansę zrobić dobre pierwsze wrażenie (110)

- Jak polubić człowieka, który się nie uśmiecha? (111)
- Rozpoczęcie rozmowy (117)

Grzech Piąty. Lęk przed odrzuceniem, opory przed rozmową (125)

- Źródło strachu i lęku (126)
- Przygotowanie do rozmowy i wyciąganie trafnych wniosków (130)
- Klient nie jest zainteresowany? A może ma wątpliwości? (136)

Grzech Szósty. Brak organizacji czasu (141)

- Koncentracja (142)
- Zarządzanie bazą - CRM (148)

Grzech Siódmy. Opory przed obroną ceny i konkurencją (159)

- Wartość ceny (160)
- Walcz wartością, a nie ceną! (169)
- Argument "konkurencja"? (174)

Grzech Ósmy. Zaniedbane zarządzanie relacjami (181)

- Satysfakcja klienta (182)
- Jakie czynniki wpływają na lojalność klienta? (191)
- Jak budować długotrwałe relacje? (193)
- Czy motywacja pracownika i jakość świadczonych przez niego usług wpływa na lojalność klienta? (197)

Grzech Dziewiąty. Opory przed zmianą (203)

- Nasze podejście do zmian (204)
- Wypalenie zawodowe. Czy jest na to jakiś sposób? (213)

Grzech Dziesiąty. Zatrzymywanie się na bieżni życia (223)

- Co lub kto stoi na przeszkodzie do realizacji celu? (224)
- Kim jestem? Kim chciałbym być? Co chcę robić? (227)
- Czy można zmienić samoocenę? (234)
- Jak zaplanować swój rozwój? (239)
- Koncentracja na wynikach i przyszłości (242)

Zakończenie (249)

Epilog (255)