

Светлана Иванова

# ПРОДАЖИ НА 100%

Эффективные  
техники  
продвижения  
товаров  
и услуг



«Эта книга — тренинг, который вы можете пройти самостоятельно. Здесь вы найдете пищу для размышлений и реальные инструменты. Пройдя весь путь, описанный в книге, вы приобретете для себя полезные знания, а также сможете проверить свои навыки, посмотреть на процесс и результат переговоров с новой стороны».



# СОДЕРЖАНИЕ

|   |     |
|---|-----|
| ПРЕДИСЛОВИЕ   | 7   |
| <b>РАЗДЕЛ I</b><br><b>ДЕРЕВО ПЕРЕГОВОРОВ:</b><br><b>КАК ОНО РАСТЕТ И ПОЧЕМУ</b> | 9   |
| Глава 1. Стадия установления контакта   | 11  |
| Глава 2. Вредные слова, или слова с отрицательной аурой: что с ними делать      | 25  |
| Глава 3. Искусство задавать вопросы   | 30  |
| Глава 4. Оценка достоверности информации  | 36  |
| Глава 5. Получение обратной связи для построения эффективной коммуникации       | 43  |
| Глава 6. Основы невербального общения   | 48  |
| Глава 7. Мотивы и потребности клиента   | 53  |
| Глава 8. Формирование дополнительных потребностей                               | 72  |
| Глава 9. Алгоритм работы с возражениями   | 88  |
| Глава 10. Подстройка по метапрограммам  | 114 |
| Глава 11. Виды влияния  | 131 |
| Глава 12. Дополнительные приемы убеждения и влияния                             | 138 |

---

|  |     |
|--|-----|
| Глава 13. Метафорическое влияние                 | 142 |
| Глава 14. Рефрейминг                             | 156 |
| Глава 15. Работа с ценой                         | 168 |
| Глава 16. Завершение продажи                     | 181 |
| <b>РАЗДЕЛ II</b>                                 |     |
| <b>ЗАДАЧИ</b>                                    | 187 |
| Задачи из бизнеса                                | 250 |
| Проверь себя                                     | 262 |
| <b>ПОСЛЕСЛОВИЕ</b>                               | 269 |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b>                                |     |
| Примеры норм и правил взаимодействия с клиентами | 271 |