

CONTENIDO

<i>CAPÍTULO 1</i>	
Cualidades básicas para ser eficaz en ventas	1
<i>CAPÍTULO 2</i>	
Elementos claves del proceso de venta: ciclo PTMC	41
<i>CAPÍTULO 3</i>	
La planeación, un instrumento para lograr el trabajo eficaz en ventas	83
<i>CAPÍTULO 4</i>	
Fases del proceso de compra-venta	121
<i>CAPÍTULO 5</i>	
La capacidad de olvido del ser humano	143
<i>CAPÍTULO 6</i>	
El cliente y sus necesidades	155
<i>CAPÍTULO 7</i>	
¿Cómo piensa el cliente?	187
<i>CAPÍTULO 8</i>	
El contacto con el cliente	201
<i>CAPÍTULO 9</i>	
La comunicación eficaz	243
<i>CAPÍTULO 10</i>	
Las objeciones	263
<i>CAPÍTULO 11</i>	
El cierre de la venta	283