

# Índice

Prefacio .....	7
1. ¿Qué es vender? .....	9
2. La venta .....	12
3. Algunos principios para mejorar su comportamiento y sus expresiones .....	13
4. La evolución del comportamiento del vendedor durante las diferentes fases de la venta .....	15
5. Prepárese a vender .....	16
6. Prepare su visita .....	19
7. Concertar entrevistas por teléfono .....	21
8. Esquema de la concertación de entrevistas por teléfono en la prospección .....	23
9. Algunas objeciones que se hacen al intentar concertar una entrevista por teléfono .....	24
10. Prepare su toma de contacto al realizar una prospección ....	26
11. Caso especial de la toma de contacto en la venta a domicilio ...	28
12. La toma de contacto de las visitas habituales .....	30
13. Las objeciones clásicas que se hacen a la toma de contacto durante la prospección. ....	31
14. Caso especial de la recepción en una tienda .....	33
15. La psicología del cliente frente a la compra .....	35
16. Las soluciones posibles que responden al «problema» de compra del cliente .....	36

17. ¿Cómo influir en la decisión de compra del cliente? .....	37
18. El descubrimiento del cliente .....	38
19. ¿Cómo realizar el descubrimiento? .....	39
20. Lo que es preciso saber del cliente .....	43
21. El descubrimiento de la psicología del cliente .....	48
22. El comportamiento de escucha de los clientes .....	50
23. Las técnicas de la entrevista .....	53
24. La toma de puntos de apoyo .....	58
25. La síntesis del descubrimiento .....	59
26. Unos cuantos ejemplos de buenas preguntas .....	60
27. ¿Conoce a fondo aquello que vende? .....	62
28. La táctica de proposición .....	65
29. La argumentación .....	67
30. Algunos consejos para convencer gracias a su argumentación ..	69
31. La argumentación comparativa y sus efectos .....	71
32. Ejemplos de argumentos .....	72
33. La forma de hacer que la argumentación sea más sólida .....	74
34. La argumentación por medio de deducciones sucesivas .....	76
35. La demostración .....	78
36. Las palabras que venden .....	80
37. ¿Por qué un cliente tiene objeciones que hacer? .....	82
38. Cómo tratar las objeciones: actitud, parada, respuesta .....	83
39. Para parar o esquivar la objeción .....	85
40. La reclamación: la forma de tratarla .....	93
41. Concluir la venta .....	95
42. Concluir con un cliente interesado .....	97
43. Concluir con un cliente reservado .....	99
44. Concluir con un cliente reticente .....	101
45. La despedida .....	103
46. Su plan de venta .....	105
47. Analice cómo se ha desarrollado su entrevista de venta .....	106
Anexo 1. La venta en una sala de exposiciones .....	110
Anexo 2. Vender a las grandes superficies .....	115
Anexo 3. Defender su precio .....	120