

Obsah

Poděkování	5
Předmluva	7

ČÁST PRVNÍ

Co je to referenční byznys?	15
Jak závisí získávání klientů/zákazníků na druhu profese	17
Dobré vztahy jsou základem pro doporučení	25
Nebojte se říct si o doporučení	31
Odbourejte strach z odmítnutí	32
Zvyšte své sebevědomí	33
Vyhněte se selekci	34
Nezapomínejte	35
Když nemáte chuť si říct o doporučení	35
Kdy si vybírat doporučení	37
Jak dosáhnout plánovaného množství doporučení	45
Proč nejít cestou tvrdých doporučení – zkušenosti z praxe	49
Tvrdé a měkké techniky výběru doporučení	53
Měkká technika – správná volba	55
Mějte jasné postoje a buďte důvěryhodní	55
Buďte odborníkem ve svém oboru	57
Při námitkách se nejdříve dotazujte, až poté argumentujte	61
Argumentujte jednu, maximálně dvě námitky	62
Říkejte věci na rovinu a tak, jak jsou	63
Klíč ke snadnému získávání doporučení	65
Kvantita vs. kvalita	67
Proč se vyplatí pracovat s klientským kmenem	71

Získávejte doporučení efektivně – příklady a tipy	75
Žádost o doporučení na schůzce	76
Žádost o doporučení pomocí podpůrných marketingových materiálů	89
Partnerské smlouvy	94
Telefonický kontakt, E-commerce, webové stránky	97
Doporučení na firmy	98
Doporučení na spolupracovníky	101
Umění klást otázky a umění mlčet	107
Vyzývejte k akci a vymezte si cílové skupiny	111
Jak strukturovat doporučení – krok za krokem	115
1. krok: Vytvořte si jmenný seznam	115
2. krok: Získejte informace	115
3. krok: Vyžádejte si telefonní kontakt	116

ČÁST DRUHÁ

Jak oslovit doporučené klienty/zákazníky	119
Námitky a argumenty	125
Námitky? Nebojte se jich	129
Námitky – čtyři pravidla	129
Nejčastější typy námitek	130
Méně časté typy námitek	141
Nezapomínejte na zpětnou vazbu	145
Vaše pocity, postoje a myšlení	147
Slovo závěrem	151
O autorovi	153
Slovník nejdůležitějších pojmů	155