

MỤC LỤC

Lời cảm ơn.....	7
Lời tựa.....	9

PHẦN 1: BÁN HÀNG VÀ NGƯỜI SỐNG HƯỚNG NỘI 17

- 1. Điều gì tạo nên một người bán hàng thành công?* 18
- 2. Những định kiến cho rằng người sống hướng nội không thể thành công trong bán hàng* 35
- 3. Làm thế nào để trở thành người sống hướng nội thành công trong lĩnh vực bán hàng?* 48

PHẦN 2: QUY TRÌNH BÁN HÀNG I.M.P.A.C.T 65

- 4. Định vị ban đầu* 66
 - Sáng tạo một khẩu hiệu
 - Cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng.....
 - Chuyên biệt hóa thay vì khái quát hóa.....
 - Là một chuyên gia đáng tin cậy
- 5. Lựa chọn thị trường mục tiêu.....* 84
 - 25 phương pháp marketing cho người hướng nội
 - Các chiến lược marketing đối với khách hàng chưa quen biết
 - Các chiến lược marketing đối với khách hàng quen biết ít nhiều
 - Khách hàng giới thiệu khách hàng

6. Chuẩn bị tiếp cận khách hàng	152
Xác định đúng khách hàng tiềm năng	153
Hiểu cơ bản về khách hàng	156
Gọi điện cho khách hàng	161
Giới thiệu bán hàng	164
Ba lời hứa để khách hàng đồng ý gặp gỡ	170
Gửi hồ sơ cá nhân qua email	171
Tập dượt cho cuộc hẹn gặp khách hàng	172
7. Tiếp cận khách hàng	177
Hãy hỏi	177
Hãy ghi điểm trong lần giới thiệu ban đầu	178
Thăm dò khách hàng tiềm năng với kỹ thuật đặt câu hỏi hiệu quả	178
8. Chuyển đổi	221
7 nguyên nhân khiến khách hàng tiềm năng vẫn mãi là tiềm năng	222
6 kỹ thuật chuyển đổi C.R.A.F.T.S	227
Xử lý 5 lời từ chối phổ biến nhất	237
3 cách ứng phó với những lời từ chối mang tính cảm xúc	241
9. Đánh giá kịp thời	250
Phân khúc khách hàng	251

Chăm sóc khách hàng.....253

Danh mục các hoạt động phát triển bản thân.....258

PHẦN KẾT **266**

Tài liệu tham khảo.....271