

## **ÍNDICE**

<b>Introducción .....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 1.</b>	
<b>EL VENDEDOR MODERNO .....</b>	<b>17</b>
1.1. Desterrando viejos mitos .....	22
1.2. Peculiaridades de la venta en tienda .....	23
1.3. El vendedor de ayer y el vendedor de hoy .....	24
1.4. El vendedor como educador o coach .....	26
1.5. Las necesidades del vendedor .....	32
<b>Capítulo 2.</b>	
<b>EL CLIENTE ACTUAL .....</b>	<b>37</b>
2.1. Introducción .....	39
2.2. El cliente: el protagonista principal de la obra: sus necesidades y motivaciones .....	44
2.3. Tipología de clientes .....	48
<b>Capítulo 3.</b>	
<b>LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. EL PROCESO RELACIONAL ...</b>	<b>55</b>
3.1. Introducción .....	57
3.2. Fase de recibimiento .....	65
3.3. Fase de desarrollo y escucha .....	68
3.4. Fase de despedida o conclusión .....	69
3.5. Tipos de comunicación: comunicación verbal .....	70
3.6. La comunicación no verbal .....	75
3.7. Importancia de la imagen .....	77
3.8. La expresión facial: el rostro (la cabeza) y la mirada .....	78
3.9. Efectos de la apariencia física: la ropa .....	82
3.10. La distancia de intervención .....	86
3.11. La postura del cuerpo .....	88

3.12. La comunicación no verbal en la atención telefónica .....	91
3.13. Habilidades comunicativas para la venta .....	92
3.14. Preguntar. Tipos de preguntas .....	98
<b>Capítulo 4.</b>	
<b>EL PROCESO DE VENTA .....</b>	101
4.1. La venta es un proceso. Las fases de la venta .....	103
4.2. Preparación para la venta .....	108
4.3. Introducción .....	119
4.4. Descubrimiento .....	127
4.5. Argumentación .....	137
4.6. Cierre .....	165
<b>Capítulo 5.</b>	
<b>LUEGO DE LA VENTA .....</b>	175
5.1. El análisis personal .....	177
5.2. Reflejar la actividad .....	178
5.3. Mantener el fuego sagrado de la amistad .....	179
<b>Capítulo 6.</b>	
<b>PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS .....</b>	181
6.1. Pautas de solución .....	184
6.2. Formas de enfrentarse a una situación conflictiva (presencial y telefónica) .....	188
6.3. Practicando una comunicación asertiva ante la queja .....	191
<b>EPÍLOGO .....</b>	
	199
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	
	203