

ÍNDICE

PRÓLOGO	11
AGRADECIMIENTOS	13
INTRODUCCIÓN	17
Primera parte APROXIMACIÓN A LA TAREA DE VENTAS	25
Capítulo 1. VENDER SIGUIENDO UN PROCESO RELACIONAL	29
Capítulo 2. VENDER SIGUIENDO UN PROCESO COMERCIAL	41
Segunda parte BUENAS PRÁCTICAS	51
Capítulo 3. EL VENDEDOR EMOCIONALMENTE INTELIGENTE	55
Capítulo 4. EL VENDEDOR MODERNO. EL VENDEDOR COACH	99

Capítulo 5. EL VENDEDOR PROFESIONAL	109
Capítulo 6. EL VENDEDOR TECNOLÓGICO	141
Capítulo 7. PERFECCIONAR LAS HABILIDADES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE	155
Capítulo 8. MANTENER LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (Y BUSCARLA CON CLIENTES NUEVOS)	187
Tercera parte LO QUE NUNCA DEBE HACERSE	207
Capítulo 9. SER VENDEDOR DESASTRE	211
Capítulo 10. SER VENDEDOR DESCONSIDERADO	237
Capítulo 11. SER VENDEDOR DESCONECTADO	247
Capítulo 12. SER VENDEDOR DESCONTROLADO	259

Capítulo 13. SER VENDEDOR DESMOTIVADO	275
Capítulo 14. SER VENDEDOR INEFICAZ	285
CASOS DE ÉXITO	299
EPÍLOGO	307
BIBLIOGRAFÍA	313
ACERCA DEL AUTOR	317