

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή	6
2. Καταστάσεις που μπορεί να οδηγήσει μια διαπραγμάτευση	7
3. Δύο βασικά στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη σε μια διαδικασία διαπραγμάτευσης	8
4. Φάσεις διαπραγμάτευσης	9
4.1 Προετοιμασία	9
4.2 Έναρξη διαπραγματευτικού διαλόγου	11
4.3 Διαπραγμάτευση επί των συγκεκριμένων θεμάτων	13
5. Βασικοί κανόνες που προδιαγράφουν την επιτυχία μιας διαπραγματευτικής διαδικασίας	14
6. Πωλήσεις μέσω διαπραγμάτευσης	18
7. Η τέχνη του δυνατού	19
8. Πότε πρέπει να γίνεται η διαπραγμάτευση στην πώληση	21
9. Πότε δεν πρέπει να γίνεται διαπραγμάτευση στην πώληση	23
10. Γιατί διστάζουν οι πωλητές να διαπραγματευθούν; ...	25

11. Γιατί οι πωλητές απολαμβάνουν τη διαπραγμάτευση;	26
12. Σχεδιασμός των πωλήσεων μέσω διαπραγμάτευσης ..	28
13. Πηγές δύναμης του διαπραγματευτή	30
14. Δύναμη στις πωλήσεις μέσω διαπραγμάτευσης ...	34
15. Ικανότητα για ακρόαση	37
16. Η πειθώ στις διαπραγματεύσεις	40
17. Τακτικές για να κερδίσει ο διαπραγματευτής- πωλητής	45

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I. Ο προγραμματισμός στις πωλήσεις	52
II. Ο καθορισμός των στόχων πωλήσεων	54
II.1 Οι εξωτερικοί παράγοντες	54
II.2 Χαρακτηριστικά των στόχων	56
II.3 Ανάλυση των στόχων	58