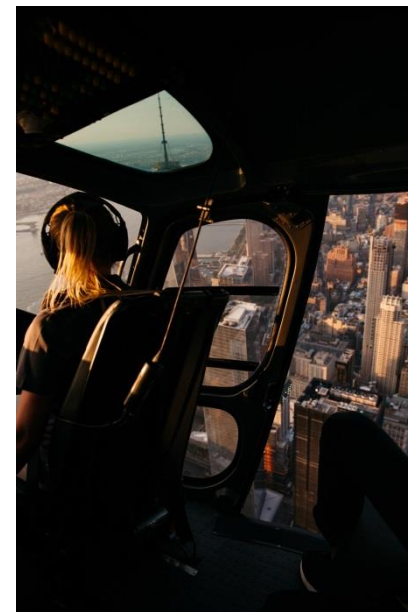


Poznámka:

Buďte to Vy, kdo řídí konverzaci, ne ten komu voláte - nedělejte zbytečné mezikroky, neříkejte zbytečné věci (slova). Jděte přesně za svým cílem - řekněte si o schůzku dle výše uvedeného konceptu a nedejte protějšku moc příležitostí, aby mluvil. (toto platí, pokud se jedná o Akviziční telefonát, - ten je třeba mít v opratích)

Stává se mi, že prostě dostávám odpovědi, ANO mohli bychom se sejít 20. ve 14:30 a mám schůzku. Hotovo...



- **Zde v 80% nastává:“ Pošlete mi nabídku a já se na to podívám a dám vám vědět.“ - na to je třeba říci:**
 - Nezlobte se, ale bylo by ode mne neprofesionální Vám zasílat návrh spolupráce, pokud neznám vaše přesné potřeby (nevím co potřebujete) - bylo by to plýtvání Vaším časem - to jistě chápete, proto se pojdme sejít. Zvolte si termín a čas - plně se Vám přizpůsobím? Kromě toho si myslím, že na takhle zaslano „anonymní“ nabídku se stejně nepodíváte, sám (sama) dobře víte, jak to chodí (to obyčejně odzbrojí a šokuje).
- **Z 80% to zabere - 20%, řekne, že ne** - pak je třeba improvizovat v závislosti na vývoji telefonátu - pokud je to striktní NE!, dále nenaléhejte a zeptejte se, zda můžete zavolat např. za 2 měsíce, protože se situace může změnit - obyčejně řeknou, že ANO, protože si nemyslí, že opravdu zavoláte, nebo že se nedovoláte. Ale vy zavoláte a dovoláte se 😊.
 - Znovu zde zdůrazňuji, že odmítnutí v prvním telefonátu bývá normální - druhý a třetí bývá familiárnější, tudíž pokud chcete uspět, nevzdávejte to a volejte v určený termín, znovu.

Obsah

Na začátku otázka	6
Proč telefonát / cíl telefonátu	7
To opravdu nejdůležitější je vnitřní stav	8
Jak si navodíte vhodný stav na akviziční telefonát / Dobrá příprava / Naladění	9
Příprava	10
Akviziční seznam a jeho příprava	11
Než budete volat / Pracovní akviziční seznam / Zápis o telefonátu je velmi důležitý	12
Kontaktujte a ptejte se na ty správné osoby	13
Co všechno bychom ještě neměli při přípravě opomenout?	14
Příprava na samotný telefonát	15
Co by měl tedy telefonát celkově obsahovat? (souhrn)	16
Jak by měl akviziční telefonát vypadat / funkční vzorec a struktura prvního telefonátu / Slovo „Nabídka“ neexistuje! / Cílem je schůzka	17
Konkrétní struktura akvizičního telefonátu	18
Buďte to Vy, kdo řídí konverzaci, ne ten komu voláte	19
Co je třeba říci na: “ Pošlete mi nabídku a já se na to podívám a dám vám vědět.“	19
Co je třeba říci na: „Teď nemám čas, zavolejte později“ / klient začne diskutovat	20
Závěr k sekci Struktura akvizičního telefonátu	21
Pozor, telefonátem nic nekončí!	22
Naladění na telefonát / Dlouhodobé a komplexní naladění	23
Aktuální naladění ráno v daný den „D“	24
Těsně před telefonátem	25
Pevný postoj – doslovně, pevně stůjte na zemi	25
Seriózní, pevný, vážný, profesionální tón hlasu	26
Další důležité body k telefonování / Křížek v kalendáři / Určení termínu (dne telefonátu).....	27
Čas telefonátu	28
Při telefonátu stojíme/Zlatá „Pevná“ linka/Telefonujte v blocích/Telefonujte za zavřenými dveřmi	29
Zakázaná slova / Soustředte se hned od začátku - ten je nejdůležitější	30
Buďte sebevědomí, samozřejmí, uvolnění, struční, a jednoznační	31

Nikdy, nikdy! Se neptejte, zda by bylo možné se sejít	31
Dílčí příslib	31
Nejčastější negativní reakce volaného a tipy, jak je řešit	32
Zrcadlete	32
Nevzdávejte se při prvním odmítnutí	33
Jak se vyrovnat s negativními reakcemi, tak aby to neovlivnilo naše další volání	34
BONUS 1: Návod jak si na vyzkoušet a nacvičit břišní dýchání	35 a 26
BONUS 2: Taktika v konfliktních situacích	37 až 40
Slovo závěrem	41
Poznámky	42