

الفهرس

الفصل الأول فنون البيع الحديث مستويات البيع الثلاثة	
11	● اكتشاف وإرضاء الاحتياجات
26	● اكتشاف وإرضاء الدوافع
35	● خلق الاحتياج.. عبر خلق مشكلة
الفصل الثاني فنون البيع النفسي أنماط شخصيات العملاء	
44	ج1: مصفوفة الحسم – العلاقات الاجتماعية
53	● المتكلم مقابل المستمع
59	● العقلاني مقابل العاطفي
80	ج2: نظرية عالم الحيوان

80	● الأسد
89	● الحصان
103	● الدولفين
110	● النملة
137	ج3: تدريبات ذهنية
137	● 3-1- ورش عمل ودراسات الحالة
151	● 3-2- متقدم: الشخصيات الصافية والمتحولة
156	● 3-3- متقدم: ثلاث شخصيات حسب الموقف
ج4: ورشة العمل النهائية.. وهدف دراسة أنماط الشخصية	
164	اختيار أفضل أسلوب للتعامل، وفقا لنمط شخصية العميل
الفصل الثالث الخطوة الأولى من المحادثة البيعية كسر الجليد	
184	● الغام الحديث الستة

199	● تقنيات بداية الحديث السّت والتقنيات النفسية
201	● الأحداث / الاختراعات الحالية
202	● المجاملات
203	● التعاطف
205	● المرجعية
206	● إظهار أوجه التشابه
الفصل الرابع الخطوة الثانية من المحادثة البيعية التمهيد (جذب انتباه العميل)	
215	● GBS
217	● حقيقة
218	● مشكلة / تضخيم المشكلة
219	● الحل / أنا الحل
الفصل الخامس الخطوة الثالثة من المحادثة البيعية	

فنون الأسئلة لاكتشاف الاحتياجات والدوافع	
229	● تقنية SPIN
235	● الأسئلة عن الوضع الحالي
238	● السؤال عن المشكلة الحالية (نظرية المسطرة)
239	● السؤال عن عواقب المشكلة
240	● السؤال لتشكيل الاحتياج (ماذا لو؟)
244	● نظرية المسطرة (التعامل مع العميل الراضي عن المنافس)
الفصل السادس الخطوة الرابعة من المحادثة البيعية عرض التفاصيل.. وبيع المنافع	
247	1- مميزات البيع المتفردة (USP)
250	○ تعريف USP
262	○ أنواع USP
264	○ مصادر USP
271	○ اختيار الميزة التنافسية المناسبة (دراسات حالة)
276	2- تسلسل الخصائص - المزايا - المنافع (FAB)

295	3- التأكيد من رضا العميل (BTQ)
299	4- إشارة إتمام البيع (ش.ش)
310	5- إدارة التوقعات وتجنب المبالغة (متأفورش 😊)
	الفصل السابع ملخص خطوات اللقاء البيعي التعاريف والجسور
	المرحلة الأولى: الافتتاحية
314	• الخطوة الأولى: كسر الجليد
320	• الخطوة الثانية: المقدمة
334	○ GBS المشكلة والحل
335	○ PS الغرض من الزيارة
335	○ OP السؤال المفتوح
	المرحلة الثانية: الجوهر / صُلب البيع
351	• الخطوة الأولى: السؤال

351	○ تقنيّة SPIN
352	○ السّؤال المفتوح
353	○ السّؤال المغلق
353	● الخُطوة الثانية: عرض التفاصيل
المرحلة الثالثة: إغلاق	
354	● الخُطوة الأولى: التلخيص
355	● الخُطوة الثانية: الالتزام (وفقا لنمط شخصية)
الفصل الثامن	
مواجهة وحل الاعتراضات	
362	● أنواع الاعتراض / المقاومة
369	○ بسيطة (سوء الفهم / التشكك)
373	○ العيوب الحقيقية
375	○ اللامبالاة (الرضى عن المنافس/ لا يوجد احتياج)
● معالجة الموقف السّلبى	

376	○ التوضيح / الدليل
374	○ حاجز المزايا
377	○ GBS / نظرية المسطرة
395	● تنفيس الاعتراضات (التجسير / العبارات الرابطة)
400	○ التبرئة من اللوم (أنا المخطئ)
401	○ الآخرون الذين يوافقون (لست وحدك)
402	○ التنازل الجزئي (نعم؛ ولكن)
408	● ملخص: الاعتراضات الشائعة مع كل نمط شخصية
409	التعريفات / Glossary
418	المراجع / References
419	روائع الحكم: عن الفشل والنجاح
421	عن المؤلف
425	إصدارات المؤلف



النجاح بلا شرف .. فشلٌ ومذلة