

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
164	ج4: ورشة العمل النهائية.. وهدف دراسة أنماط الشخصية اختيار أفضل أسلوب للتعامل، وفقا لنمط شخصية العميل
<p>الفصل الثالث</p> <p>الخطوة الأولى من المحادثة البيعية</p> <p>كسر الجليد</p>	
184	● الغام الحديث الستة

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

فنون الأسئلة لاكتشاف الاحتياجات والدوافع

- تقنية SPIN 229
- الأسئلة عن الوضع الحالي 235
- السؤال عن المشكلة الحالية (نظرية المسطرة) 238
- السؤال عن عواقب المشكلة 239
- السؤال لتشكيل الاحتياج (ماذا لو؟) 240

- نظرية المسطرة 244
(التعامل مع العميل الراضي عن المنافس)

الفصل السادس

الخطوة الرابعة من المحادثة البيعية
عرض التفاصيل.. وبيع المنافع

- 1- مميزات البيع المتفردة (USP) 247
- تعريف USP 250
- أنواع USP 262
- مصادر USP 264
- اختيار الميزة التنافسية المناسبة (دراسات حالة) 271

- 2- تسلسل الخصائص - المزايا - المنافع (FAB) 276

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	● الخُطوة الأولى: كسر الجليد
320	● الخُطوة الثانية: المقدمة
334	○ GBS المشكلة والحل
335	○ PS الغرض من الزيارة
335	○ OP السّؤال المفتوح
المرحلة الثانية: الجوهر / صُلب البيع	
351	● الخُطوة الأولى: السّؤال

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