

# Contenido

<b>Las autoras</b> .....	v	Ejercicio para la reflexión .....	50
<b>Prefacio</b> .....	ix	Calibración o chequeo.....	51
<b>Introducción</b> .....	xiii	Uso del lenguaje en esta etapa del proceso.....	51
<b>Capítulo 1</b>		<b>Capítulo 4</b>	
<b>PLANEACIÓN</b> .....	1	<b>CIERRE DE LA VENTA</b> .....	53
Nuestro arreglo personal .....	3	Tipos de clientes .....	58
Ventas da la cara al cliente.....	3	<b>Capítulo 5</b>	
Cómo vestimos, hablamos y actuamos .....	3	<b>ENTREGA Y COBRO</b> .....	63
Ejercicio para la reflexión .....	5	Ejercicio para la reflexión.....	68
Aprendiendo a planear.....	6	<b>Capítulo 6</b>	
Fijar objetivos y metas .....	8	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b> .....	69
Piensa en grande .....	10	Recomendaciones básicas para servir al cliente.....	78
Comprométete.....	10	<b>Capítulo 7</b>	
Organiza tu tiempo .....	11	<b>REGISTRO</b> .....	83
Prepárate para tener un buen día:		Ejercicio para la reflexión.....	87
¡EL MEJOR! .....	15	Registro de quejas y sugerencias de mejora .....	87
Tu atuendo .....	16	Ejercicio para la reflexión.....	88
<b>Capítulo 2</b>		<b>Capítulo 8</b>	
<b>ACERCAMIENTO</b> .....	19	<b>EPÍLOGO</b> .....	89
La comunicación no verbal .....	23	Contacto con las autoras .....	93
Aplicaciones de la PNL a tus acciones de ventas .....	25		
Ejercicio para la reflexión .....	31		
Claves de acceso ocular .....	31		
La comunicación .....	32		
El uso del silencio.....	32		
El tono de voz .....	33		
<b>Capítulo 3</b>			
<b>PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO</b> .....	39		
Observar, preguntar y escuchar .....	41		
Influencias compradoras .....	45		
Las objeciones.....	47		
Presentación emocional del vendedor para la presentación .....	49		
La escucha y el parafraseo .....	50		