

DONALD A. LAIRD
ELEANOR C. LAIRD

PRAKTIČNA
PSIHOLOGIJA PRODAJE

DONALD A. LAIRD
ELEANOR C. LAIRD

PRAKTIČNA
PSIHOLOGIJA
PRODAJE



»PANORAMA«, Zagreb
1965.

PREDGOVOR

Postoji mnoštvo korisnih knjižica na temu vještine prodaje, ali one sadrže malo od onog znanja kojim sada raspolažemo, zahvaljujući školovanom psihologu. Knjiga, koju imate pred sobom treba da prodavač dobro upozna s (a) osnovnim psihološkim faktorima prodaje i (b) metodama »prodavača novog stila«, školovanog tako da primjenjuje te principe. Ova je knjiga napisana za veliku grupu ljudi, od učenjaka i istraživača do onih koji žele dobro poslovati.

Budući da prodavači često čitaju letimično, građa knjige je razrađena za čitaoca koji će se možda zadržati samo na najvažnijim mjestima. Na primjer:

Naslovi poglavlja i nazivi glava dati su kao principi prodaje, kad je to bilo moguće.

Nema statističkih tabela, bilješki na dnu stranice, ni naznake literature, što bi moglo zbuniti čitaoca-praktičara.

Poglavlja su podijeljena na manje glave, što je prikladno da se, uz kratke instruktaže, mogu obraditi kao cjelina u toku jednog sastanka.

Budući da se prodavači u svom radu prvenstveno služe riječima, prikazane su efektne prodajne fraze tako da ih oni lakše usvoje.

Pošto nam je potrebna »ličnost prodavača«, koja je usmjerenja na kupca i svjesna svog rada, da bi se stvorila potrebna prodajna atmosfera, knjiga sadrži nekoliko lista uputa kako bi se istakle karakteristike ličnosti koje naročito pomažu pri tom poslu.

Ponovljene su osnovne postavke, što ujedno daje pregled i pomaže čitaocu da pamti najvažnija mesta.

Da bismo mogli razviti »smisao za prodaju«, proble-

SADRŽAJ

Predgovor	7
Prvi dio	
KAKO SE RAZVIO PRODAVAČ NOVOG TIPOA	11
Era prodavača	13
Prodaja kao dio trgovačkog poslovanja	33
Razvoj današnjeg prodavača	55
Razvoj suvremene izobrazbe prodavača	73
Prodavanje robe na malo i police osiguranja	95
Prodavanje tehničke robe i robe uz dostavu	17
Drugi dio	
STVORITE UGODNU I SRDAČNU	
ATMOSFERU	135
Osnove prijaznosti	139
Pokažite prijateljsku inicijativu	153
Inicijativa i prijaznost	177
U neugodnim situacijama postupajte ljubazno	191
Nakon prodaje budite još ljubezniji	205
Treći dio	
POMOZITE KUPCU DA OSJETI VLASTITU	
VAŽNOST	217

Stvorite u kupca osjećaj samopoštovanja	211
Budite učtivi	231
Stvorite osjećaj vlastite vrijednosti u mušterija	241
Ocijenite svoju taktičnost	257
Četvrti dio	
ULIJEVAJTE POVJERENJE!	277
Nastojte zadobiti povjerenje kupca!	279
Poštenje i ozbiljnost	291
Kako ćete zadobiti povjerenje	297
Zadobijte povjerenje dokazima i reputacijom	313
Peti dio	
OLAKŠAJTE POTROŠAČU ODLUKU I IZBOR!	327
Stvorite pogodnu atmosferu za donošenje odluke!	329
Analizirajte kupca i pomognite mu u donošenju odluke!	345
Cijena ne smije izazvati neodlučnost kupca	365
Razvijajte u potrošača vještinu kupovanja!	375
Navedite mušteriju na kupnju	389