

# SPIS TREŚCI

|  |     |
|--|-----|
| WSTĘP.....                                   | 7   |
| PIERWSZE KROKI.....                          | 10  |
| Współpraca z działem marketingu.....         | 12  |
| Współpraca z działem logistyki.....          | 26  |
| WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM.....                   | 35  |
| Informacje o kliencie.....                   | 35  |
| Kryteria zachowania nabywcy.....             | 44  |
| Proces sprzedaży.....                        | 51  |
| Prowadzenie rozmowy.....                     | 57  |
| Cena — jej składniki.....                    | 64  |
| Negocjacje.....                              | 77  |
| ORGANIZACJA WŁASNEGO<br>WARSZTATU PRACY..... | 127 |
| ZAKOŃCZENIE.....                             | 149 |