



Contenido

Prefacio. Convertir los inconvenientes en ventas.....	ix
Capítulo 1. Hacer que baile el esqueleto.....	1
Capítulo 2. <i>Usted</i> es su cliente más importante.....	21
Capítulo 3. Protocolo del esqueleto. Primer paso: convertirse en su posible cliente más difícil.....	29
Capítulo 4. Protocolo del esqueleto. Segundo paso: encontrar el lado positivo a lo negativo.....	33
Capítulo 5. Protocolo del esqueleto. Tercer paso: hay una razón para lo negativo.....	41
Capítulo 6. Protocolo del esqueleto. Cuarto paso: la otra cara de lo negativo.....	45
Capítulo 7. Protocolo del esqueleto. Quinto paso: más caro, menos fiable y orgulloso de ello.....	51
Capítulo 8. Protocolo del esqueleto. Sexto paso: hacer malabarismos.....	57
Capítulo 9. Protocolo del esqueleto. Séptimo paso: convertirse en el beneficio final.....	63
Capítulo 10. Cuando la verdad desbarata una venta.....	75
Capítulo 11. Cuento y <i>venda</i> toda la historia, Phinneas.....	85
Capítulo 12. Conviértase en un testigo experto.....	101
Capítulo 13. Ver los inconvenientes desde su justa perspectiva.....	111
Capítulo 14. Sexo, rechazo y otros objetivos variados.....	121
Capítulo 15. Inténtalo: cierre la venta de manera sencilla.....	133
Índice analítico.....	149