

INDICE

Introducción	IX
Primera Parte: Cómo Disfrutar el Fracaso	
Divertirse con el rechazo y prosperar en la ansiedad	1
1. Disfrutar el Fracaso	3
Anticipación	3
Expectativas, percepciones y reacciones	5
Beneficios del fracaso	7
2. Divertirse con el Rechazo	25
Tomar el rechazo personalmente	26
Los tres retos en ventas	35
Soluciones psicológicas ante el rechazo	35
3. Prosperar en la Ansiedad	41
Beneficios de la ansiedad	41
Soluciones para la ansiedad	44
Segunda Parte. Dominio del Proceso de Persuasión	53
4. Etapas del Proceso de Persuasión	55
Teoría AIDA	55
Teoría de la satisfacción de las necesidades	57
Teoría de la serie de decisiones	64
5. Relaciones y Resultados	75
Lograr resultados	77
Desarrollo del equilibrio	85
6. Manejo de la Resistencia	89
Enfrentar la resistencia	89
Lograr un consentimiento	90
Crear receptividad	90
Otros enfoques de prospección	92
7. Superar las Objeciones	105
Entender la objeción	106
Necesidad de defensa	106
Necesidades de expresar sentimientos	106
Venta de criterios	109
Sacar provecho de la retroalimentación negativa	110
8. El Reto del Cierre	113
Evasión del cierre	114
Demasiada agresividad	114
Creación de conciencia	115
Desarrollo del interés	115
Evaluación del producto	116
Análisis de la propuesta	116
Adopción del servicio	116
Momento de decisión	116
Interés en tomar una decisión	117
Ciclo de venta	120
Asesoría y ventas	121
9. Relacionarse con Todo el Mundo	125
Relación entre dos personas	125

Control	125
La persona obsequiosa	126
El tipo con confianza en sí mismo	126
Necesidades de motivación	126
Lectura de la gente: mascotas	127
Lectura de la gente: mascotas	127
Lectura de prospectos: sus oficinas	129
El que usted necesita ser	130
Patrones de conducta	131
Éxito en los negocios	132
Éxito en las ventas	132
Personalidad versátil	135
Lectura de la gente: primeras citas	137
Determinar necesidades	137
Lectura de la gente: autos	139
Superar de objeciones	141
Lectura de usted mismo: música	141
Cierre	142
Seguimiento	142
Lectura de la gente: deportes	143
Tercera Parte. Logro de la Excelencia	145
10. Desarrollo de su propio potencial	147
Autoimágenes	147
Necesidad de estar cómodos	148
Líneas de resistencia	149
Autoimagen positiva	150
Autoimagen negativa	151
Ausencia de autoimagen	151
Técnica 1. Afirmaciones positivas	153
Técnica 2. Técnica descriptiva	155
Técnica 3. Esfera de aceptación	160
11. El Valor del Estrés	163
Técnica 4. Compromiso con los demás	164
Técnica 5. Competencia	166
Técnica 6. Imitación	166
Técnica 7. Liderazgo	168
Técnica 8. Sistemas de compañeros	169
Técnica 9. Autocompetencia	171
Técnica 10. Compromiso total	175
Técnica 11. Técnica adaptada	175
Técnica 12. Recompensa	175
Técnica 13. Castigo	176
12. Elevación de su Desempeño al Máximo	179
Técnica 14. Beneficios	180
Técnica 15. Temor	182
Técnica 16. Honestidad	183
Técnica 17. Programación forzada	185
Técnica 18. Símbolo del éxito	186

Técnica 19. Actuar como si...	189
Técnica 20. Exageración	191
Técnica 21. DSA	192
Técnica 22. Imaginación vívida	194
Multiplicación de los talentos	196
13. Logro de sus Objetivos	197
Técnica 1. Afirmaciones positivas	197
Técnica 2. Técnica descriptiva	198
Técnica 3. Esfera de aceptación	198
Técnica 4. Compromiso con los demás	199
Técnica 5. Competencia	199
Técnica 6. Imitación	199
Técnica 7. Liderazgo	200
Técnica 8. Sistemas de compañeros	200
Técnica 9. Autocompetencia	201
Técnica 10. Compromiso total	201
Técnica 11. Técnica adaptada	202
Técnica 12. Recompensa	202
Técnica 13. Castigo	203
Técnica 14. Beneficios	203
Técnica 15. Temor	204
Técnica 16. Honestidad	204
Técnica 17. Programación forzada	205
Técnica 18. Símbolos del éxito	205
Técnica 19. Actuar como si...	206
Técnica 20. Exageración	206
Técnica 21. DSA	207
Técnica Imaginación vivida	207
El reto de cambiar	208
Índice analítico	209