

INDICE

Prefacio	IX
Parte 1. El campo de las ventas	1
Capítulo 1.	2
Las ventanas y los vendedores	
Capítulo 2.	32
Construir relaciones de sociedad	
Parte 2. Conocimientos y habilidades necesarias	59
Capítulo 3.	60
Aspectos éticos y legales en las ventas	
Capítulo 4.	88
Comportamiento y proceso de compra	
Capítulo 5.	128
Uso de los principios de la comunicación para construir relaciones	
Capítulo 6.	164
Venta adaptativa para construir relaciones	
Parte 3. El proceso de formación de sociedad	191
Capítulo 7.	192
Prospección	
Capítulo 8.	224
Planeación de la entrevista de ventas	
Capítulo 9.	254
La entrevista de ventas	
Capítulo 10.	292
Fortalecimiento de la presentación	
Capítulo 11.	328
Responder a las objeciones	
Capítulo 12.	362
Obtención del compromiso	
Capítulo 13.	394
Después de la venta: construir relaciones a largo plazo	
Parte 4. Aplicaciones especiales	431
Capítulo 14.	432
Negociaciones formales	
Capítulo 15.	460
Vender a revendedores	
Parte 5. El vendedor como administrador	499
Capítulo 16.	500
Administración de su tiempo y territorio	
Capítulo 17.	538
Administración dentro de su compañía	
Capítulo 18.	576
Administre su carrera	
Casos de juegos de roles	615
Notas N-1	
Glosario G-1	
Índices I	