

الفهرس

الصفحة	الموضوع
٧	مقدمة
٢١	الفصل الأول: أسئلة فتح باب المناقشة مع العملاء
٢٢	البدء بالمزايا
٢٨	التصريح بالهدف من المكالمة الهاتفية
٣٧	كسب تعاون موظف الاستقبال
٤١	الفصل الثاني: تقييم العميل
٤٢	التعرف على أسباب الشراء
٤٤	تحديد قدرات العميل المالية على الشراء
٤٧	تحديد سلطة العميل في اتخاذ قرار الشراء
٤٩	تحديد جدول مواعيد الشراء
٥٢	تحديد وضع مندوب المبيعات بين منافسيه
٥٥	الفصل الثالث: استنباط احتياجات العميل المستقبلية
٥٦	معرفة تطلعات العميل المستقبلية
٦١	التعرف على الدوافع الشرائية

الأسئلة الذهبية لإتمام الصفقات البيعية

٦٩	الفصل الرابع: أسئلة تقييم سمات المنتج
٧٠	معرفة رأي العميل في سمات ومزايا المنتج
٧٦	أسئلة تساعد في إتمام الصفقات
٨٣	الفصل الخامس: التعامل مع الاعتراضات بطرح الأسئلة
٨٤	تحديد أوجه الاعتراض
٨٧	فهم أسباب الاعتراض
٩٠	الرد على الاعتراضات بطرح الأسئلة
٩٥	الفصل السادس: الأسئلة التي تساعد على إتمام الصفقات
٩٦	الأسئلة القائمة على عرض البدائل
٩٨	الأسئلة الافتراضية
١٠١	الأسئلة التلخيصية
١٠٥	الأسئلة التشجيعية
١٠٧	الأسئلة القائمة على الأحداث الوشيكة
١١٠	الأسئلة الشرطية
١٢٣	الفصل السابع: أسئلة رفع نسبة المبيعات
١٢٤	أسئلة رفع نسبة المبيعات
١٣٣	الفصل الثامن: أسئلة ترشيح بعض العملاء المحتملين
١٣٤	أسئلة ترشيح بعض العملاء المحتملين

١٤١ الفصل التاسع: أسئلة المتابعة
١٤٢ مستوى رضا العميل
١٤٤ أداء المنتج
١٥١ الفصل العاشر: أسئلة مجربة
١٥٢ أسئلة الاعتذار
١٥٤ السؤال عن المزايا
١٥٥ أسئلة تحديد قوائم احتياجات العميل
١٥٧ أسئلة تحديد الأهداف المشتركة
١٥٩ أسئلة المقارنة
١٦١ أسئلة للمجاملة والإطراء
١٦٢ الأسئلة الشرطية
١٦٤ أسئلة تأكيد الصراحة والسرية
١٦٦ أسئلة تأكيد الاتفاق
١٦٨ أسئلة الإيضاح
١٧٠ السؤال عن توقعات العميل
١٧٢ الأسئلة القائمة على خبرات العميل
١٧٤ أسئلة التفسير والتعليل
١٧٦ أسئلة تقصي الحقائق

الأسئلة الذهبية لإتمام الصفقات البيعية

- ١٧٨ السؤال عما يشعر به العميل
- ١٨٠ أسئلة التنبؤ بالمستقبل
- ١٨٢ السؤال عن الأسباب المقنعة
- ١٨٤ السؤال باستخدام أسلوب التردد
- ١٨٦ الأسئلة الهزلية
- ١٨٧ الأسئلة التخيلية
- ١٨٩ السؤال عن أولويات العميل
- ١٩١ الأسئلة الافتراضية
- ١٩٢ أسئلة تضيق مجال الاختيار
- ١٩٤ أسئلة التركيز على رأي العميل
- ١٩٦ أسئلة التنبؤ باستجابة العميل الإيجابية
- ١٩٨ أسئلة التنبؤ باستجابة العميل السلبية
- ٢٠٠ الأسئلة المهذبة
- ٢٠٢ أسئلة الحث على استئناف الحديث
- ٢٠٤ السؤال عن الإيجابيات والسلبيات