



۱۱	کلیات	فصل اول
۱۳	اهمیت فروشنده	
۱۵	تعریف فروش	
۱۶	هدفمندی در فروش	
۱۹	مهارت‌های مورد نیاز نیروی فروش	فصل دوم
۲۲	(۱) مهارت ادراکی	
۲۲	(۲) مهارت فنی و تخصصی	
۲۳	(۳) مهارت انسانی، ارتباطی	
۲۴	فرایند ارتباطات راغبانه	
۲۷	شنود مؤثر	
۲۹	تفاوت گوش کردن و شنیدن	
۲۹	ویژگی‌های گوش دادن	
۳۰	گوش دادن فعال	
۳۰	چگونه می‌توان به یک شنونده‌ی درگیر تبدیل شد	
۳۱	راهکارهایی برای گوش دادن درگیرانه	
۳۲	مدل دریافت شنونده	
۳۴	سبک‌های شنود	
۳۹	انواع ارتباطات غیرکلامی	
۴۵	تکنیک‌های زبان بدن برای استفاده در فروش	
۴۹	تأثیر انواع هوش در فروش	فصل سوم
۵۴	هوش، وراثت و محیط	
۵۶	هوش هیجانی	
۶۳	هوش معنوی	
۶۵	هوش فرهنگی	
۶۶	هوش عاطفی	



۶۹	فصل چهارم	سبک‌های ارتباطی
۷۱		ماهیت یک ارتباط رضایت‌بخش
۷۲		انواع سبک‌های ارتباطی بین شخصی
۷۳		۱- سبک ارتباطی منفعلانه (سلطه پذیر)
۷۳		نشانه‌های کلامی و غیر کلامی
۷۴		۲- سبک ارتباطی پرخاشگرانه
۷۴		نشانه‌های کلامی و غیر کلامی
۷۵		۳- سبک ارتباطی منفعلانه-پر خاشگر (سلطه گری/فریبکاری)
۷۵		۴- سبک ارتباطی جرأت‌مندانانه (محترمانه، منطقی، قاطع)
۸۰		قاطعیت و پیش‌بینی پذیری رفتار
۸۱	فصل پنجم	سیستم‌های جلوه مرجح ارتباطی
۸۳		سیستم های جلوه مرجح ارتباطی
۸۳		سیستم های جلوه و ارتباطات
۸۴		۱- پدیداری
۸۴		۲- شنیداری
۸۵		۳- احساسی (عاطفی)
۸۵		۴- اراقامی (زبانی)
۸۹	فصل ششم	تیپ‌های شخصیتی براساس مدل DISC
۹۵		۱- تیپ شخصیتی D (Dominance) سلطه‌گر
۹۷		۲- تیپ شخصیتی I (Influence) تأثیرگذار
۹۸		۳- تیپ شخصیتی S (Steadiness) دارای ثبات
۹۹		۴- تیپ شخصیتی C (Conscientious) وظیفه محور
۱۰۰		چگونه باید به‌عنوان یک فروشنده در مدت زمان کم تیپ شخصیتی مشتری را تشخیص دهیم؟

۱۰۲	مشتریان D و I
۱۰۲	مشتریان C و S
۱۰۳	روش فروش حضوری و رفتار با مشتری D چگونه است؟
۱۰۳	در زمان فروش و ارتباط با مشتری D این کارها را انجام دهید:
۱۰۴	روش فروش حضوری و رفتار با مشتری I چگونه است؟
۱۰۴	در زمان فروش و ارتباط با مشتری I این کارها را انجام دهید:
۱۰۵	روش فروش حضوری و رفتار با مشتری S چگونه است؟
۱۰۵	در زمان فروش و ارتباط با مشتری S این کارها را انجام دهید:
۱۰۶	روش فروش حضوری و رفتار با مشتری C چگونه است؟
۱۰۶	در زمان فروش و ارتباط با مشتری C این کارها را انجام دهید:

۱۰۹	فصل هفتم عوامل موفقیت یا شکست فروشندگان
۱۱۱	۱- متغیرهای محیطی
۱۱۱	الف) متغیرهای محیطی کلان
۱۱۴	ب) تصمیم‌گیری مدیریتی
۱۱۵	ج) متغیرهای محیطی فروشگاهی
۱۲۲	۲- عوامل شخصی مربوط به فروشنده
۱۲۸	۳- دانش‌ها و مهارت‌های فروشنده
۱۳۰	فهرست منابع