

## Spis treści

### Wprowadzenie

1. Rola i zadania przedstawiciela handlowego
  - 1.1. Rola przedstawiciela handlowego
  - 1.2. Zadania przedstawiciela handlowego
  - 1.3. Środowisko pracy przedstawiciela handlowego
2. Warunki pracy przedstawiciela handlowego
  - 2.1. Warunki psychologiczno-społeczne
  - 2.2. Warunki organizacyjne
  - 2.3. Warunki zatrudnienia i wynagrodzenia
  - 2.4. Wzory umów i dokumentów
3. Kształtowanie wizerunku firmy i przedstawiciela
  - 3.1. Cechy osobowości przedstawiciela handlowego
  - 3.2. Budowanie wizerunku własnego i firmy
    - 3.2.1. Wizerunek przedstawiciela, czyli jak cię widzą
    - 3.2.2. Wizerunek firmy
  - 3.3. Etyka zawodowa
    - 3.3.1. Etyka biznesu
    - 3.3.2. Etyka przedstawiciela handlowego
  - 3.4. Komunikacja interpersonalna
    - 3.4.1. Zasady dobrej komunikacji
    - 3.4.2. Komunikacja werbalna
    - 3.4.3. Komunikacja niewerbalna
    - 3.4.4. Komunikacja pisemna
    - 3.4.5. Bariery w komunikacji

#### 4. Organizacja pracy własnej

##### 4.1. Zarządzanie czasem i celami

##### 4.2. Zasada PARETO

##### 4.3. Czynniki motywujące w pracy przedstawiciela handlowego

#### 5. Współpraca z klientami

##### 5.1. Typy klientów

##### 5.2. Pozyskiwanie klientów

##### 5.3. Sposoby radzenia sobie z trudnym klientem

##### 5.4. Jak utrzymać klienta

##### 5.5. Charakterystyka współczesnego klienta

#### 6. Organizacja sprzedaży

##### 6.1. Teoria sprzedaży

###### 6.1.1. Klient

###### 6.1.2. Produkt

###### 6.1.3. Konkurencja

##### 6.2. Etapy wizyty handlowej

###### 6.2.1. „Przykazania przedstawiciela handlowego”

###### 6.2.2. Rozmowa telefoniczna

###### 6.2.3. Wizyta handlowa

###### 6.2.3.1. Etap 1 – Wywiad

###### 6.2.3.2. Etap 2 – Wzbudzenie zaufania

###### 6.2.3.3. Etap 3 – Analiza potrzeb

###### 6.2.3.4. Etap 4 – Prezentacja produktu

###### 6.2.3.4. Techniki sprzedaży

###### 6.2.3.5. Zamknięcie sprzedaży

###### 6.2.3.6. Działania posprzedażowe

#### 7. Negocjacje handlowe

##### 7.1. Podstawowe zasady negocjacji

##### 7.2. Cechy dobrego negocjatora

##### 7.3. Techniki negocjacji

#### 8. Merchandising

##### 8.1. Ogólne zasady merchandisingu

## 9. Monitorowanie rynku pod względem popytu i podaży

### 9.1. Podstawowe pojęcia

### 9.2. Analiza rynku

### 9.3. Badanie konkurencji

### 9.4. Postępowanie konsumentów na rynku

### 9.5. Segmentacja rynku

### 9.6. Wartość badania rynku

## 10. Bezpieczeństwo i higiena pracy przedstawiciela handlowego

### 10.1. Wymagania fizyczne i zdrowotne

### 10.2. Warunki pracy przedstawiciela handlowego a choroby zawodowe

### 10.3. Zagrożenie chorobami

### 10.4. Przykładowa karta oceny ryzyka zawodowego