

DAFTAR ISI

PENGANTAR oleh Jill Konrath xiii
PERINGATAN UNTUK PEMBACA xvii
PENDAHULUAN xxiii

[BAGIAN PERTAMA]

DUNIA PEMBELI

- 1 CERITA SAYA: BAGAIMANA SAYA BELAJAR MEMBANTU PEMBELI MELAKUKAN PEMBELIAN 3
- 2 BAGAIMANA PENJUALAN HARUS BERUBAH 15
- 3 SISTEM ADA DI PUSAT MANAJEMEN PERUBAHAN 27
- 4 APAKAH KEPUTUSAN-KEPUTUSAN ITU? 59
- 5 APAKAH YANG DINAMAKAN KEBUTUHAN DAN BAGAIMANA PENGARUHNYA PADA SISTEM? 75
- 6 CARA KEPUTUSAN PEMBELIAN DIBUAT 101
- 7 BUDAYA PERUSAHAAN KETIKA MENGHADAPI RISIKO 127

[BAGIAN KEDUA]
DUNIA PENJUAL

- 8 BAGAIMANA KITA MENJUAL UNTUK MEMBANTU PEMBELI MEMBELI? 147
- 9 BAGAIMANA FASILITASI KEPUTUSAN BEKERJA: SUATU TINJAUAN 167
- 10 SEPULUH LANGKAH KEPUTUSAN PEMBELIAN 187
- 11 SALES 2.0: BERKAH DAN KUTUKAN 215

[BAGIAN KETIGA]
KETERANGAN: MEMBUAT SEMUA BERSATU

- 12 STUDI KASUS: ANATOMI KEPUTUSAN PEMBELIAN 231
- 13 BAGAIMANA FASILITASI PEMBELIAN MENGUBAH HASIL 259
- 14 MENGELOLA KEPUTUSAN PEMBELI; KISAH PEMASOK 277
- 15 MEMBIMBING PEMBELI MELALUI PROSES PEMBELIAN 291
- 16 KESIMPULAN: PENJUAL DAPAT MEMBUAT PEMBELI LEBIH CERDAS 313
 - SUMBER DAYA 335
 - BIBLIOGRAFI 337
 - LAMPIRAN 339
 - RIWAYAT PENULIS 355