

[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