

<<推销与谈判技巧>>

图书基本信息

书名：<<推销与谈判技巧>>

13位ISBN编号：9787030316479

10位ISBN编号：7030316479

出版时间：2011-9

出版时间：科学出版社

作者：杨捷，陈瑛 主编

页数：301

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<推销与谈判技巧>>

### 内容概要

“推销与谈判技巧”是一门艺术性和实践性较强的课程。

本书在编写的过程中非常注重理论与实践的有机结合，系统阐述了推销、推销人员、推销理论与推销模式的概念，详细介绍了寻找和识别顾客、接近顾客、推销洽谈、处理顾客异议、促成交易、客户管理、推销实战谈判等方面的技巧。

本书遵循“够用为度”的原则，通过大量的实例帮助学生理解书中的理论知识；将“客户管理的技巧”与“推销谈判实战技巧”独立成章，符合市场推销实践的需要，便于学生将所学的知识融会贯通。

本书可作为高职高专市场营销专业及其他经济类专业的教材，也可作为相关职业群体的培训教材或参考用书。

## <<推销与谈判技巧>>

### 书籍目录

出版说明

前言

项目一 推销概述

任务一 推销与市场营销

任务二 推销观念与推销要素

任务三 推销的基本原则

任务四 推销的工作程序

项目二 推销人员

任务一 推销人员的职责

任务二 推销人员的基本素质与能力

任务三 推销人员的基本礼仪

任务四 推销人员的管理与激励

项目三 推销理论与推销模式

任务一 推销理论

任务二 推销模式

项目四 寻找和识别顾客的技巧

任务一 寻找顾客的技巧

任务二 确定顾客的技巧

项目五 接近顾客的技巧

任务一 接近顾客前的准备工作

任务二 约见顾客的技巧

任务三 接近顾客的技巧

项目六 推销洽谈技巧

任务一 推销洽谈概述

任务二 推销洽谈的方法

任务三 推销洽谈的技巧

项目七 处理顾客异议的技巧

任务一 顾客异议的类型与成因

任务二 处理顾客异议的原则与方法

任务三 常见顾客异议的处理技巧

项目八 促成交易的技巧

任务一 抓住成交机会

任务二 促成交易的方法

任务三 签订与履行合同

任务四 成交后续工作

项目九 客户管理的技巧

任务一 客户服务管理

任务二 客户信用管理

任务三 客户关系管理

项目十 推销谈判实战技巧

任务一 应对不同顾客的谈判技巧

任务二 推销实战谈判技巧

参考文献

## <<推销与谈判技巧>>

### 章节摘录

版权页：二、其他礼仪 1.言谈礼仪 产品推销大多数是推销人员通过与顾客面对面的交谈来进行的，所以，交谈的艺术与技巧显得尤为重要。

推销的核心是说服，语言比仪表、服饰更重要。

具体来说，推销人员在交谈中应注意以下问题：1) 发音准确，注意语音、语调、语速及停顿。

2) 条理清楚，逻辑性强，不能前言不搭后语，自相矛盾；不能讲话没有中心，让顾客莫名其妙。

3) 谈话有理有据，不能强词夺理。

4) 交谈富有热情，充满活力，使人感到亲切，有渴望交流的欲望。

在同顾客交谈时，不能随意讽刺挖苦顾客，也不要随意攻击竞争者；不要与顾客争辩；不要开粗俗的玩笑，不要故作幽默，因为这样容易使人感觉俗不可耐，而且也容易刺伤顾客的自尊心。

2.举止礼仪 语言只是推销人员与顾客交流的方式之一，在具体的推销过程中，推销人员大量运用的却是非语言符号，即体语（如面部表情、手势、站姿、坐姿、走姿等）。

非语言符号可以表达语言的未达之意，甚至比语言更生动形象，可以更真实地表现人的内心世界。

（1）微笑 微笑能建立信任。

推销时的微笑，表明你对与顾客交谈抱有积极的期待，蕴涵着友善、亲切、礼貌与关怀。

（2）面部表情、目光 面部表情要表现出热情、快乐和自信，不要表现出冷漠、失望、怀疑和愤怒。

不要以为自己可以控制面部表情，你的心情就是你的表情。

## <<推销与谈判技巧>>

### 编辑推荐

《全国高职高专市场营销类规划教材:推销与谈判技巧》可作为高职高专市场营销专业及其他经济类专业的教材，也可作为相关职业群体的培训教材或参考用书。

<<推销与谈判技巧>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>