

<<汽车用品店面销售技巧>>

图书基本信息

书名：<<汽车用品店面销售技巧>>

13位ISBN编号：9787111214458

10位ISBN编号：7111214455

出版时间：2007-6

出版时间：机械工业

作者：吴海

页数：186

字数：158000

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>

## <<汽车用品店面销售技巧>>

### 内容概要

本书从汽车用品店面销售人员的角度，着重阐述了汽车用品店面销售的实用技巧及操作方法，将复杂的市场营销理论通过大量情景式案例的形式，进行了全面、系统、通俗的解释。

本书的第八章专门介绍了销售人员的专业礼仪。

本书是作者在十多年潜心研究的基础上精心雕琢的一部力作，凝聚着作者对汽车用品店面销售技巧的经验总结和智慧观点。

本书内容丰富实用，论述通俗易懂，方法具体翔实，集知识性、实用性于一体，可为广大汽车用品从业人员提供实战式的销售指导。

既可供汽车用品企业员工培训所用，也可供汽车用品相关行业销售人员阅读参考。

## <<汽车用品店面销售技巧>>

### 作者简介

吴海，工商管理博士；清华大学EMBA；国际认证注册企管师；国际职业培训师协会认证高级培训师；中国汽车流通协会汽车装饰及用品专业委员会主任；雄兵汽车电器有限公司总经理；荣获2005年度全国汽车用品十大风云人物。

吴海先生一直致力于销售及销售管理专项研究，在汽车用品行

## &lt;&lt;汽车用品店面销售技巧&gt;&gt;

## 书籍目录

- 前言第一章 自我的态度及掌握技能 一、树立良好的形象 1.整洁 2.真诚 3.自信 4.热忱 5.坚持 6.专业 二、树立积极的人生态度 三、掌握丰富的产品知识 1.产品的专业知识 2.掌握产品知识的程度 四、掌握有效的技能 1.知识与技能的区别 2.与客户交流的技巧 3.专业的销售训练第二章 销售前的准备 一、销售的基本知识 1.销售的定义 2.汽车用品销售的特点 3.市场营销的四原则 二、消费心理学 1.需求层次论 2.需求层次论与销售 三、客户的4种类型 1.支配型 2.表达型 3.分析型 4.和蔼型 四、客户购买过程中的心理变化 1.注意阶段 2.兴趣阶段 3.联想阶段 4.欲望阶段 5.比较阶段 6.信心阶段 7.行动阶段 五、客户购买决策 1.参与购买者 2.购买行为类型及营销策略 3.购买行为对产品的分类 六、客户介入程度与营销策略 1.低介入程度购买 2.中等介入程度购买 3.高介入程度购买 七、购买决策的5个阶段第三章 积极主动相迎 一、主动相迎的原因 1.主动相迎的重要性 2.冷淡会使70%的客户对你敬而远之 3.客户期待销售人员主动相迎 二、主动相迎的方式 1.问好式 2.应答式 3.插入式 4.迂回式 三、主动相迎的原则 1.真诚 2.主动 3.热情 4.适度 5.持久 四、接触的最佳时机 五、接待客户的技巧第四章 了解与发掘客户的需求 一、了解需求的原因 二、了解需求的角度 1.客户的个性 2.客户预期的价格 3.客户过去的经验 三、了解需求的方法 1.观察 2.询问 3.聆听 4.思考 5.核查 6.响应 四、发掘客户需求的技巧 1.顾问式(SPIN提问式)销售技巧 2.SPIN的基础原理 3.寻找客户的伤口——背景问题 4.加深客户的伤口——难点问题 5.往伤口上撒盐——暗示问题 6.给伤口上药——示益问题 7.顾问式销售技巧的七个步骤第五章 产品说明技巧 一、让客户产生信任 二、了解产品的卖点 1.什么是卖点 2.基本卖点 3.附加卖点 4.卖点的来源 三、客户问题的归类 1.商务问题 2.技术问题 3.利益问题 四、客户的关心点 五、FABE法则 1.什么是FABE法则 2.产品的FABE介绍方法 3.如何区别产品的优点和利益 六、ABCD促销法第六章 处理客户的异议 一、什么是客户异议 二、产生异议的原因 1.对销售人员不信任 2.客户对自己不自信 3.客户的期望未能满足 三、客户异议的类型 1.真实的异议 2.虚假的异议 四、处理异议的原则 1.事前做好准备 2.诚恳的态度 3.选择恰当的时机 五、解答疑问和处理异议时的常见错误 1.与客户争辩 2.表示不屑 3.不置可否 4.显示悲观 5.讲竞争对手的坏话 6.答案不统一 六、客户异议处理方法 1.忽视法 2.补偿法 3.太极法 4.询问法 5.“是的……如果”法第七章 建议成交 一、为什么要建议购买 二、错误的观念和做法 1.客户自便 2.害怕拒绝 3.时机错误 三、识别成交的信号 1.语言信号 2.动作信号 3.表情信号 四、如何建议购买 五、建议购买的技巧 1.假定成交 2.选择成交 3.最后机会成交 4.从众成交 六、正确面对拒绝 1.不要纠缠客户 2.欢迎客户再次光顾 3.亲自或目送客人离店第八章 销售人员的专业礼仪 一、什么是礼仪 二、亲和效应 三、展现专业的礼仪 1.微笑 2.站姿 3.坐姿 4.蹲姿 四、言谈 1.礼貌用语 2.使用令客户舒适的语言 3.多用通俗的语言 4.说话把握分寸 5.把握说话的语速 五、销售人员的着装 1.着装的TOP原则 2.男士穿衣学问 3.男性穿着西装三忌 4.女性着装建议 5.女性穿着两忌 六、仪容 1.化妆也要遵循TOP原则 2.男士仪容重在“洁” 3.女士仪容重在“雅” 七、身体修饰 1.头发修饰 2.眉毛修饰 3.眼睛修饰 4.鼻子修饰 5.面部修饰 6.唇齿修饰后记

<<汽车用品店面销售技巧>>

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>