

<<会说会听会推销>>

图书基本信息

书名：<<会说会听会推销>>

13位ISBN编号：9787115180063

10位ISBN编号：7115180067

出版时间：2008-7

出版时间：人民邮电出版社

作者：邹华英 著

页数：211

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>

<<会说会听会推销>>

内容概要

《会说会听会推销：金牌销售员是这样炼成的》语言生动，趣味性强，适合企业销售人员和推销感兴趣的读者阅读。

销售员的推销能力在很大程度上决定着产品的销售情况。

《会说会听会推销：金牌销售员是这样炼成的》通过160个精彩的故事，揭示了各行各业的销售员高超的推销技巧，告诉了读者金牌销售员是怎样炼成的。

<<会说会听会推销>>

书籍目录

第一章 说好开场白精彩的开场白可以抓住客户的心从生活话题开始好久不见，你躲到哪里去了主动向客户发问，引他说话首先，我想向您致以我的谢意第二章 这样说话，客户没法拒绝你10块钱可以买我两张名片我并没有浪费我的时间不要一味地只说“对不起”巧妙应对客户的“好好考虑”客户说“没带钱”怎么办把拒绝转化为肯定绝妙的推销方法多为对方着想强调产品或服务带给客户的额外价值在哪里第三章 巧妙提问，问出生意来在假定对方已经决定买的基础上提问有效利用问句二选一问话法开门见山趁划算时，多买一点站在帮助客户解决问题的角度来问问题站在关爱的角度去问这样问话，不招顾客戒心引起客户的兴趣和认同引导对方自我否定问出你的热情问出客户的需求第四章 用赞美深深地打动客户找到客户的可赞之处赞美也需要“画龙点睛”大胆使用赞美这一工具你知道你的姓名在勃罗克林是独一无二的吗称赞你的同行不要忘掉赞美这个武器真诚的赞美你真有福气创造出一种好氛围赞美客户，获得潜在客户的好感和信任说话要热情，要有亲切感第五章 会说，还要会听用倾听打开你的推销之门倾听的收获“听”出来的生意静静地倾听别让客户插不上嘴附和对方的谈话倾听半小时，合作几百万沉默秒钟多赚万元沉默是无言的口才沉默是金给客户说话的机会您是怎么开始您的事业的第六章 把话说到点子上说话的艺术先给客户创造最大的需求您身子骨这么结实，再穿几百件也没问题强调“关键点”成交法把客户的购买欲望转化为购买行动我在工作有和钱在工作有什么区别军人保险要懂得关爱客户把客户的注意力吸引或转变到产品上第七章 用幽默开启推销之门用幽默的语言来讲解以轻松的幽默接近客户这种坏的，我们可以包退包换懂得含蓄像这样的杯子，我就不会卖给你们语言表达幽默化在客户面前保持幽默感谁在抢劫第八章 巧用激将成交法激客购物让对方证明自己的能力与权威欲擒故纵，智“擒”总经理激励你的客户多为产品说打气的话你一定没资格投保巧妙刺激对方刺激客户的欲望时要多说暗示推销法把英语辞典卖给农夫制造适当的紧张气氛第九章 真心向客户求教，赢得客户的心大伙都说这个问题最好请教您向客户求教我今天不是来推销东西，是来请您帮忙的请您指导一下我有一个问题要向你请教请您帮我一个忙利用向客户请教问题的方法来引起客户注意您的回答对我很重要满足客户的虚荣心我今天来是向您讨教一下您的推销方法第十章 找到客户的“兴奋点”说客户感兴趣的话题情人节的礼物利用客户的兴趣听说您会驾驶飞机，您是在哪儿学会的共同兴趣接近法找到客户的兴趣所在从“要害处”寻找最佳切入点12天保险合同很普通的东西不要开门见山就给客户看从好奇心上做文章，让拒绝的客户不再拒绝制造悬念量化产品的优缺点第十一章 察言观色，把握不同客户的微妙心理观察谁是购买的决定者准确地找到购买的平衡点与客户情绪同步善于与客户进行心灵沟通高级法院的理查德法官也是我的客户林总裁半年前也在这儿买了一辆跟您的一模一样的车推销前的情感交流站在客户的立场上说话用自己广博的知识去抓住稍纵即逝的销售机会第十二章 讲一些动人的故事去点醒客户救命的软木塞寓意深远的比喻打一个形象的比喻是价格还是经费柴田和子的“输血推销法”柴田和子的“红灯推销法”虚拟故事让客户自己说服自己你现在就像在爬楼梯第十三章 巧手演示胜过千言万语竟然真有敲不碎的玻璃做给客户看好的演示胜过雄辩这是我厂的产品巧用产品接近客户谁能把金币揭下来让客户参与，体验营销刺激客户的购买欲望第十四章 向客户推销你的人品主动说出一些小问题坦率地说出缺点相信自己的判断用真诚征服你的客户给客户一个真诚的形象取我之“长”补我之“短”我来给你介绍一种既便宜又好的产品让客户自己做决定不要直接指责客户的错误第十五章 报价的学问等时机成熟时再报价让客户明白“一分钱一分货”的道理将价格细分实话实说当客户嫌产品贵时12幅名画，一幅才多少钱呀避直就曲“以退为进”谈价法我可以给你美分的价格先紧后松法第十六章 这样说服更有效良好的口才是说服客户的辅助器让客户不得不说“是”具备说服客户的能力信服的理由我们公司的产品正好可以帮您解决这个难题多花元买一个安全用引语解决推脱法如何说服“直爽型客户”说服“优柔寡断型客户”的有效方法抓住客户害怕损失的心态掌握客户的未来需求并植薰的推销观我代表的是客户向客户推销利益让客户跟着你的思维走双赢推销

<<会说会听会推销>>

章节摘录

第一章 说好开场白 精彩的开场白可以抓住客户的心 张宇是某电脑公司的销售代表，他得知某省税务局将于今年年中采购一些服务器，林副局长是这个项目的负责人，他正直敬业，与人打交道总是很严肃。

为了避免两人第一次见面时出现僵局，张宇一直在思考一个好的开场白。直到他走进了税务局宽敞明亮的大厅，才突然有了灵感。

“林局长，您好，我是××公司的小张。”

“你好。”

“林局长，我这是第一次走进税务局，进入大厅的时候感觉很自豪。”

“很自豪？”

为什么？

“因为我每个月都缴个人所得税，这几年加在一起也多了。”

所以今天我一走进税务局的大门，就有了不同的感觉。”

“如果每个人都像你这样自觉缴税，我们的税收工作就好做多了。”

“对呀，国家用这些钱去搞教育、基础设施建设或者国防建设，这对我国早日成为经济强国大有益处。”

“不错。”

但是个人所得税归地税局管，我们国税局不管个人所得税。”

“哦，我对税收不了解。”

我这次来的目的是想了解一下税务信息系统的状况，而且我知道您正在负责一个服务器采购的项目，我尤其想了解一下这方面的情况。”

我们公司是全球主要的个人电脑供应商之一，公司的经营模式能够为客户带来全新的体验，我们希望能成为贵局的长期合作伙伴。”

首先，我能否先了解一下您的需求？”

“好吧。”

从生活话题开始 和陌生人交谈时，最好能谈些他感兴趣的话题。实在找不到，也可以谈一些双方都不讨厌的事，以避免“冷场”。

以生活为中心的话题就属于这一类，而且谈话双方都熟悉，如天气、学校、生活环境等都属于生活话题。”

一次，一位销售员去推销一种新型化妆品。

女主人打开门后，销售员先表明了一下来意，然后和女主人聊起了天气。

“最近天气真干燥啊！”

“是啊。”

“这样干燥的天气，皮肤很容易变粗糙！”

“是啊。”

“我试过这种化妆品，保湿性能非常好。”

就这样打开了话匣子。”

好久不见，你躲到哪里去了 汽车推销大王乔·吉拉德总是设法让每一个光顾他生意的客户感到他们似乎昨天刚见过面。

“哎呀，比尔，好久不见，你躲到哪里去了？”

乔·吉拉德微笑着，热情地招呼一个走进展销区的顾客。”

其实做生意就是交朋友，当销售员不断地与客户建立牢固的友谊时，他便有了广泛的人际关系，那时离成功也就不远了。”

“嗯，你看，我现在才来买你的车。”

比尔抱歉地说。

“难道你不买车，就不愿顺道进来看看？”

<<会说会听会推销>>

我还以为我们是朋友呢。

” “是啊，我一直把你当朋友，乔。

” “你每天上下班都经过我的展销区，比尔，从现在起，我邀请你每天都进来坐坐，哪怕是一小会儿也好。

” 有一次，当乔·吉拉德问一位顾客做什么工作时，对方回答说：“我在一家螺丝机械厂上班。

” “噢，那很棒，你每天都在做什么呢？”

” “造螺丝钉。

” “真的吗？”

我还从来没有见过造螺丝钉是怎么回事呢。

方便的话我真想上你们那儿看看，欢迎吗？”

” 乔·吉拉德只想让对方知道自己是多么重视他的工作。

或许在这之前，从未有谁怀着浓厚的兴趣问过这位顾客类似的问题。

等有一天乔·吉拉德特意去工厂拜访他的时候，看得出他真是喜出望外。

他把乔·吉拉德介绍给年轻的工友们，并且自豪地说：“我就是从这位先生那儿买的车。

” 乔·吉拉德呢，趁机送给每人一张名片，正是通过这种策略，吉拉德获得了更多的生意。

主动向客户发问。

引他说话 一位穿着优雅的年轻女士在一家首饰店的柜台前看了很久。

售货员问了一句：“小姐，您要什么？”

” “随便看看。

” 女士的回答明显缺乏足够的热情，可她仍然在仔细观看柜台里的首饰。

此时售货员如果找不到和顾客共同的话题，让顾客开口，可能就会白白失去一笔生意。

细心的售货员发现了女士的裙装别具特色：“您这件裙子好漂亮呀！”

” “啊！”

” 女士的视线从陈列品上移开了。

” “这种斜条纹的色调很少见，是在隔壁的百货大楼买的吗？”

” 显然这是售货员在设计话题。

” “当然不是！”

这是从外国买来的。

” 女士终于开口了，并对自己的回答颇为得意。

” “是这样呀，我说在国内从来没有看到过这样的裙装呢。

说真的，您穿这套裙装，确实很漂亮。

” “您过奖了。

” 女士有些不好意思了。

” “只是……对了，可能您已经想到了这一点，要是再配一条合适的项链，效果可能就更好了。

” 聪明的售货员终于转向了主题。

” “是呀，我也这么想，只是对这种昂贵的商品，我怕自己选得不合适。

” “没关系，来，我为您参谋一下。

” 最后，这位女士终于在这家首饰店购买了一条自己满意的项链。

首先，我想向您致以我的谢意 比尔那·拉第埃是某飞机制造公司的著名推销专家。

当他被推荐到公司后，他面临的第一项挑战就是向印度推销飞机。

这是个棘手的任务，因为这笔交易之前曾被否决过，能否重新找到成功的机会，就全靠销售员的本领了。

作为销售员，拉第埃深知肩上的重任，他稍做准备就飞赴新德里了。

接待他的是印航主席拉尔少将。

拉第埃到印度后，对他的谈判对手讲的第一句话是：“首先，我想向您致以我的谢意，因为是您使我有机会在生日这一天又回到了我出生的地方。

” 随后拉第埃向对方介绍了自己的身世，他正是1924年3月4日出生在这里的，这让对方也很兴奋。

<<会说会听会推销>>

“您看，这照片上的是谁？”

”拉第埃从公文包里取出一张照片递给主席。

“这不是圣雄甘地吗？”

”“请您再看看旁边的小孩是谁？”

”拉第埃指着旁边的一个小孩说。

“这个……” “就是人啊！”

那时我才三岁半，和父母离开印度回欧洲，有幸遇到圣雄甘地并合影。

”拉第埃说完这句话，印航主席开始动摇了。

最终，这笔生意成交了。

第二章 这样说话，客户没法拒绝你 10块钱可以买我两张名片 一个销售员想和一家公司的董事长见面，他请秘书把自己的名片递进去。

秘书恭敬地把名片交给董事长，一如预期，董事长不耐烦地把名片丢回去，“又来了！”

”秘书很无奈地把名片退给站在门外的销售员，然而，销售员不以为然地再次把名片递给了秘书。

“没关系，我下次再来拜访，所以还是请董事长留下名片。”

”拗不过销售员，秘书硬着头皮再次走进办公室。

董事长生气了，将名片撕成两半，丢回给秘书。

秘书不知所措地愣在当场，董事长更气，从口袋里拿出10块钱，“10块钱买他一张名片，这总够了吧！”

”岂料当秘书递还给销售员名片后，销售员很开心地高声说：“请您跟董事长说，10块钱可以买我两张名片，我还欠他一张。”

”随即再掏出一张名片交给秘书。

突然，办公室里传来一阵笑声，董事长走了出来，“这样的销售员我不跟他谈生意，还找谁谈？”

”我并没有浪费我的时间 美国当代最伟大的销售员吉拉德，以前只是一家报社的职员，后来却为自己赢得了“世界上最伟大的销售员”的称号。

吉拉德刚到报社当广告业务员时，对自己很有信心。

因此他向经理提出不要薪水，只按广告费抽取佣金。

经理答应了他的请求。

办公室里的每个人都认为他一定会失败。

吉拉德拟出一份名单，列出他打算前去拜访的客户类别。

在去之前，他取出这12位客户的名单，把它念上一百遍，一边念一边对自己说：“在本月底之前，你们将向我购买广告版面。”

”结果到了月底，他和名单上的11位客户达成了交易，只剩下一位还不买他的广告。

在第二个月里，他未卖出任何广告，因为他除了去继续拜访这位坚决不买他广告版面的客户之外，并未去拜访任何新的客户。

每天当这位商人说“不”时，吉拉德都假装并未听到，继续前去拜访。

到了那个月的最后一天，对这位坚持不懈的年轻人连续说了30天“不”的商人说话了，他说：“年轻人，你已经浪费了一个月的时间来请求我买你的广告，我想知道这到底是为什么？”

”吉拉德回答说：“我并没有浪费我的时间，我等于是在上学，而您一直就是我的老师。我一直在训练自信心。”

”这位商人说：“年轻人，我也要向你承认，我也等于是在上学，你教会了我什么叫坚持到底，这比金钱更有价值，为了表示对你的感谢，我要向你订购一个广告版面，当做我付给你的学费。”

”不要一味地只说“对不起” 有一天早上，柴田和子再次确认了与某印刷公司老板中午的“约会”，在电话里这位老板说：“你中午过来吧。”

”忙完了一上午的事情，柴田和子在12点钟准时来到该公司。

由于她和这位老板还是初次见面，所以不知道坐在对面的就是老板，便一边进办公室一边问：“对不起，请问社长在吗？”

”结果，她被对面坐着的那位劈头盖脸一顿数落：“喂！”

<<会说会听会推销>>

我说，搞没搞错？

哪有中午约人家谈事情的！

”他言下之意就是：连中午饭都还没有吃，谈什么保险，没见过这么不懂规矩、没有常识的人。

一般遇到这种情况，销售员会马上鞠躬道歉，连说对不起。

然而，柴田可不会这样做，明明是事先约好的，况且她也还饿着肚子呢！

于是，那位老板的话音刚落，柴田这边马上接过话茬：“那么社长您说的中午是指几点钟？您说中午来，所以我就12点钟到，因为我是按照您的吩咐做的，好像并没有做错呀。

对社长来说，12点钟不是中午吗？

”老板顿时露出十分惊讶的表情，似乎在说：“喔，好一个厉害的女人！”

”柴田这时并没有停下来而是口气稍微婉转些问道：“那么12点半可以吗？”

”好像还没有缓过神来的老板不自觉地：“可以，可以！”

”“那我先去吃中午饭了。”

”柴田丢下这句话转身就出去了。

此时的柴田好像已经忘记了刚刚发生过的不愉快，在不远的餐厅里点了一份意大利面，狼吞虎咽地吃了起来。

这回，柴田提前3分钟赶回老板的办公室，特意挑了他透过玻璃可以看到自己的位置等着，用脚打着拍子，就是要明明白白告诉他：“约好的是12点半，时间不到，我绝不会进门的。

”那位老板也 already 把这些都看在眼里了。

12点半，柴田走进办公室，大声地对老板说：“我是柴田和子，初次见面，请多多关照！”

”结果，被人家暗地里称为“疯女人”的柴田和子最终得以入座，并签下了那个老板个人最高额5000万日元、主管及员工40人的保险，合计2.8亿日元的保单。

巧妙应对客户的“好好考虑” 在推销过程中，客户常常会使用“我先好好考虑一下”这类的托词。

这恐怕是特殊产品或家庭用品的销售员最害怕的问题了。

对于这样的问题，销售员最好的处理方法就是说：“当然，我很了解您的想法，但我想，如果您还想再考虑，一定是因为还有一些疑点您不能确定，不知我说得对不对？”

”大部分人应该都会回答：“是的，在我做出决定前，还有一些问题需要再想想。”

”接下来，销售员可以这样回答：“好的，我们不妨现在将这些问题列出来讨论一下。”

”然后拿出一张白纸，在纸上写下1到10。

“现在，先生，您最不放心的是哪一点？”

”不管客户说什么，销售员只须将这一点写在数字1后的那一行；然后再继续问，再把下一个问题列为第二点。

客户顶多会列出三四点，当客户不再提问时，销售员可以说：“还有我们没想到的吗？”

”如果客户说：“没有了！”

”销售员便可以说：“先生，如果你提出的问题我都能做出令您满意的答复，您会不会购买？”

”如果客户的回答是肯定的。

接下来，销售员要针对问题为客户逐一做出解释和保证。

如果客户认为自己还不能马上购买，专业的销售员会说：“您一定还有不满意的地方。

请把新想到的考虑再列出来，我们一起来处理。”

”当销售员逐一回答这些问题时，一定要做到清晰而准确，在解释一个问题后，要先问客户：“您对这点满意吗？”

”或“我们是不是已经谈到了每一个细节？”

”或“您是不是对这点还有疑惑？”

”……然后再开始解释下一点，直到客户没有问题为止。

客户说“没带钱”怎么办 有一天，一位先生夹着公文包在车行里转悠，左看看右看看，一会儿说这辆车车价太高，一会儿说那辆车款式不漂亮。

最后，这位先生看中了一辆汽车。

<<会说会听会推销>>

当销售员与他洽谈时，他却说：“我今天只是随便看看，没带现金。”

“这时销售员说：“先生，没有问题，我和您一样，有很多次都忘了带钱。”

“然后稍稍停顿一会儿，观察客户的反应——他带了钱！”

销售员接着说：“事实上，您不需要带一分钱，因为您的承诺比世界上所有的钱都能说明问题。”

“接下来，销售员拿起订单对他说：“就在这儿签名，行吗？”

“等他签完名，销售员又强调一下说：“我这个人往往能给别人留下不错的第一印象，我知道，他们不会让我失望的。”

“实际上，当销售员说这样的话时，也确实很少有人让他失望。”

因为当你信任好人时，好人也会向你证明他们确实是值得信赖的。

把拒绝转化为肯定有一天，著名销售员马里奥·欧霍文打电话给一位客户想约他出来见面，但客户说：

“对不起，我没时间！”

“欧霍文说：“我理解！”

我也老是觉得时间不够用。

不过，只要3分钟，您就会相信，这是个对您绝对重要的建议……” “我现在没空！”

“先生，洛克菲勒说过，每个月花一天时间在钱上好好盘算盘算，要比整整30天都工作来得重要！”

麻烦您定个日子，选个您方便的时间，我星期一和星期二都会在贵公司附近，可不可以在星期一上午或者星期二下午拜访您？”

“这个……我没兴趣。”

“是，我完全理解，对一个谈不上相信或者手上没有什么资料的事情，您当然不可能立刻产生兴趣，有疑虑或者有问题是十分自然的，让我为您解释一下吧，星期几合适呢？”

星期一或者星期二过来看您，行吗？”

“好吧！”

不过我想您可能要白跑一趟，因为我没有钱。”

“噢！”

我了解。

要什么有什么的人毕竟不多，正因为如此，我们现在开始选择一种方法用最少的资金创造最大的利润，不是对未来最好的保障吗？”

在这方面，我愿意贡献一己之力，我星期一还是星期二来造访比较好？”

“那就星期二下午吧。”

当他们见面的时候，欧霍文并没有向他推销产品，而是简要地介绍了一下，让客户明白拥有这种产品的好处。

那次谈话非常愉快，后来，欧霍文正式向这位客户推销的时候，几乎没费什么周折就成交了。

<<会说会听会推销>>

编辑推荐

一个成功的销售员不仅要会说，还要会听！

一位钢化水杯销售员在演示时，不小心碰碎了桌上的玻璃杯，他不紧不慢地对客户说：“你们看，像这样的杯子，我就不会卖给你们。

” 掌握好说话和倾听的技巧，销售业绩自然会得到不断提高。

<<会说会听会推销>>

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>