

<<一线胜过专卖店>>

图书基本信息

书名：<<一线胜过专卖店>>

13位ISBN编号：9787301133606

10位ISBN编号：730113360X

出版时间：2008-2

出版单位：北京大学

作者：温爽

页数：216

字数：225000

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>

<<一线胜过专卖店>>

内容概要

电话销售作为一种能够帮助企业获取更多利润的营销模式，简捷、高效、实用，在今天尤其被企业所重视。

但是并不是任何人拿起电话就能拿到客户订单的，电话销售也是一门学问，需要掌握专业的技巧。

本书作者常年在一线对电话销售人员进行培训，明白各层次电话销售人员的不同需求。本书通过大量的案例、情景分析、表格等不同的表现形式，为初入门槛的电话销售人员循序渐进地讲述了电话销售需要注意的8个流程，并提供了相应的方法与技巧。掌握了这些方法与技巧，便可以让你从容不迫地与客户进行沟通，并有效获取客户订单。

本书所提供的方法与技巧新颖、实用、针对性强，对一线销售人员来说，是一部不可多得的指导用书。

<<一线胜过专卖店>>

作者简介

温爽，中华营销培训网资深专家，电话营销培训网（WWW.dhyxpx.com）首席顾问，海尔商学院特邀讲师，中国企业竞争力工程特邀专家，中国企业职业营销经理研修班首席讲师，北京大学、清华大学营销高管班客座教授，美国培训认证协会（AACTP）国际认证培训师。

主讲课程：“金牌电话销售培训”、“价格谈判技巧”、“大客户销售技巧”、“客户沟通技巧”、“营销创新思维”、“高绩效销售队伍的建设”等。

服务过的客户：联想集团、三一重工、中国电信、中国联通、中国网通、中铁一局、中国人保、太平洋人寿、国旅集团、和记黄埔地产、沃尔玛连锁、统一集团、旺旺集团、哈药集团、北京中科、修正药业、白云日化、三星电子、圣象集团、四川白塔集团、联合证券公司、白沙集团、中国航天时代等。

<<一线胜过专卖店>>

书籍目录

前言

第一章 完备的销售信息

获取各种信息

建立客户数据库

客户资料

收集信息的技巧

收集信息的9个途径

收集信息应遵守职业道德与法律法规

第二章 电话前的准备

明确电话销售理论

电话销售人员的必备素质

电话环境的准备

物品的准备

问题的准备

细节准备

第三章 良好的开局

开场白的流程

开场白的6要素

第四章 以客户需求为中心

引导客户需求

确认客户需求

挖掘客户潜在需求

第五章 引导谈话方向

获取引导的主动性

从客户利益出发

引导客户发现产品优势

知己知彼, 巧施引导

循循善诱, 情理服人

“以退为进”的引导术

第六章 产品呈现

知悉自己的USP

SPIN产品呈现法

FAB产品呈现法

第七章 异议处理

掌握客户情绪

常见的客户异议

可供借鉴的7种话术

客户异议的6种应对方法

价格异议的16种处理方法

第八章 促单成交

具有成交的意识和勇气

善于跟进决策人

识别客户的成交信号

促成交易的9大技巧

第九章 价格谈判

<<一线胜过专卖店>>

常见报价方法

价格谈判的3大策略

有原则的让步

第十章 发展客户关系

客户心理分析

建立良好的客户关系

掌握MOT

<<一线胜过专卖店>>

章节摘录

第二章 电话前的准备电话营销是高效率的双向沟通，是能够有效展开销售活动的直销方式，伴随着现代技术的发展而发展。

销售人员通过拨打电话，实现销售人员与目标客户的直接接触和沟通。

电话营销的特点有：及时、普遍、经济、双向、简便以及快捷等。

电话销售人员利用电话进行高效率的营销包含着深刻的学问。

一个做事冒失的人是不可能把事情做好的，这样的人既无法让人欢迎，也无法得到有效的信息。

因此，销售人员在接打电话之前，需要做很多准备工作。

明确电话销售理念电话是办公桌上的一座宝藏。

我们经常形容商务电话为一线万金，这一点也不为过。

在以电话直销著称的DELL公司，通过一根电话线一个月就可以卖出400台电脑。

客户可能通过互联网、广告或者第三人介绍知道了你的公司，也可能因为你打电话才知道你的公司。

电话销售人员是公司的形象代言人。

一声问候、一种语气、一个停顿，都会影响客户对你的打分。

所以电话销售人员要明确电话销售的理念：销售工作需要诚心、耐心，是无法一蹴而就的。

1.良好的接打电话态度在你拨打电话时，你并不知道它能否给你带来财富。

事实上，一切都有可能，所以不要怀疑拨打电话的效果。

你也不知道响起的电话铃意味着什么，可能是打错的电话，也可能是拉广告的电话，但是，其中一定会有业务来电！

作为一名电话销售人员，应该面带微笑去接打每一个电话，因为这些电话包含着未知，也包含着希望。

在接打每一个电话之前都应该保持乐观、自信的心态，只有这样，在接打电话的过程中，你才能随机应变，才会有良好的临场发挥。

案例电话销售人员：您好，我是XX移动公司的刘女士。

客户：哦，我们不需要。

<<一线胜过专卖店>>

媒体关注与评论

掌握电话销售的8大流程，8天就能成为金牌电话销售员。

幽默风趣+新颖实用+功底深厚！

——奥康集团副总裁 王振权 温老师讲的课信息量大，实用性强，听完之后还想听，一边鼓掌一边笑。

——创维集团党委书记、创维商学院院长 王大松 他的讲课紧紧贴近我们营销人员的实际销售环境，内容丰富、深刻，演讲深入浅出、活泼生动，使我们深受震动，受益终身。

——和记黄埔地产广州营销经理 骆清谊 温老师的课思路清晰，营销理念先进；授课形式新颖，课堂气氛活跃；案例分析精彩，现场点评到位；讲课方式灵活多变，让我们一进入教室就开始兴奋！

——白沙集团营销经理 何伟 培训金牌电话销售员。

<<一线胜过专卖店>>

编辑推荐

《一线胜过专卖店:培训金牌电话销售员》由北京大学出版社出版。

掌握电话销售的8大流程，8天就能成为金牌电话销售员。

幽默风趣+新颖实用+功底深厚！

——奥康集团副总裁 王振权温老师讲的课信息量大，实用性强，听完之后还想听，一边鼓掌一边笑

。——创维集团党委书记、创维商学院院长 王大松他的讲课紧紧贴近我们营销人员的实际销售环境，内容丰富、深刻，演讲深入浅出、活泼生动，使我们深受震动，受益终身。

——和记黄埔地产广州营销经理 骆清谊温老师的课思路清晰，营销理念先进；授课形式新颖，课堂气氛活跃；案例分析精彩，现场点评到位；讲课方式灵活多变，让我们一进入教室就开始兴奋！

——白沙集团营销经理 何伟培训金牌电话销售员。

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>