

<<五步拿订单>>

图书基本信息

书名：<<五步拿订单>>

13位ISBN编号：9787301139424

10位ISBN编号：730113942X

出版时间：2008/07

出版时间：北京大学出版社

作者：安宇

页数：182

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>

<<五步拿订单>>

内容概要

销售任务就像一座大山，压在每一位销售人员的头上。

无论你是一名销售新手，还是一名销售高手，都可能为无法获得更多的订单而发愁。

其实，获得订单只需要简单的五步——接近客户、发掘客户需求、进行销售陈述、处理客户异议、达成销售协议。

在电话中成功约见客户并给客户留下好印象就等于成功了一半；发掘客户的正确需求才能对症下药，提高订单的成功率；销售陈述是销售过程的核心部分，也是销售人员不可或缺的基本功；处理好客户的异议会使你离订单更近一步；掌握达成协议的技巧才能确保订单的最终完成。

这五个步骤环环相扣，缺一不可。

本书根据著名跨国公司的成功销售经验，并融合全新的销售理念，详细介绍这五个步骤的工作重点及需要掌握的销售技巧。

通过学习本书，无论是新老销售人员，都能够有效掌握销售技巧，成功发掘客户需求，快速达成销售协议，提高销售成功率，成为出类拔萃的销售高手。

<<五步拿订单>>

作者简介

安宇，实战派销售专家，著名培训专家。

曾任职于美国玛氏公司、联合利华等跨国公司，历任销售代表、培训主管、区域培训经理，作为国内较早将国际管理理念进行本土化设计并实施的培训师之一，主讲课程逾千场，学员逾万人，曾为多家国际知名企业提供培训服务及产品。

<<五步拿订单>>

书籍目录

第一章 如何接近客户 第一节 赢得面谈的机会 打电话接近客户的目的 打电话前需做的准备工作 通话过程中应遵循的步骤 通话过程中应注意的问题 第二节 建立良好的第一印象 良好的外表 正确的身体语言 轻松的开场白 第二章 如何发掘客户需求 第一节 认知需求 为什么要了解需求 了解需求的重要性 需求的本质 需求与购买的关系 需求的层次 第二节 利用发问了解需求 发问的形式 发问流程：油灯法则 向客户发问的三个原则 探询客户的隐忧 第三节 发问和聆听 为什么要控制局面 如何利用反问来控制局面 动态聆听 第三章 如何有效地进行销售陈述 第一节 认知销售陈述 销售陈述的定义 销售陈述的重要性 销售陈述的注意事项 销售陈述的目的 第二节 介绍利益 与客户的需求相结合 特点和利益 第三节 知己知彼 了解客户的心理 了解产品和服务 了解竞争对手 实战演练 第四节 表达技巧 销售陈述的程序 积极语言的力量 非语言的力量 准确地回答客户的提问 第四章 如何处理客户异议 第一节 处理异议的四步法 异议的实质 第一步：采取积极的态度 第二步：认同客户的感受 第三步：使反对具体化 第四步：给予补偿 第二节 不同类型的异议 需求方的反对意见 有关货源的反对意见 第五章 如何快速达成销售协议 第一节 主动地提出交易 达成协议时销售人员的心理障碍 克服达成协议时的心理障碍 第二节 达成协议的时机 掌握达成协议的时机 留意购买信号 语言、非语言形式的购买信号 第三节 达成协议的方法 利用直接法达成协议 利用选择法达成协议 利用总结利益法达成协议 促成成交的技巧和管理过渡 附录 工具表单 表1 客户基本资料调查表 表2 电话访问客户登记表 表3 塑造良好的外表检查表 表4 塑造良好的身体语言 表5 选择合适的开场白 表6 客户需求调查表 表7 客户购买方案选择意向表 表8 使用“油灯法则” 表9 动态地聆听 表10 销售陈述培训计划表 表11 产品分析表 表12 竞争对比分析表 表13 提高销售陈述水平进度表 表14 与客户面谈记录表 表15 客户需求情况调查表 表16 克服达成协议时的心理障碍 表17 识别客户的购买信号 参考答案

<<五步拿订单>>

章节摘录

第一章 如何接近客户 第一节 赢得面谈的机会 打电话接近客户的目的 赢得面谈的机会 在日常的生活与工作中，许多人都曾有过接到一些销售商的电子邮件或邀请函的经历，实际上这正是销售商接近客户的一种方式。

销售商通过这种手段接近潜在的客户，与他们建立联系，目的是赢得面谈机会，以便将产品展示给这些客户。

事实证明，客户很难拒绝面对面的销售。

利用电话接近客户不同于电话销售 电子邮件、销售信函或展会的邀请函都是赢得面谈机会的方式。

而利用电话接近客户则更是销售人员经常运用的方法。

但利用电话接近客户不同于电话销售：电话销售是通过电话向潜在客户展示自己的产品和服务，以获取客户的订单。

而利用电话接近客户是通过电话来赢得与客户见面的机会，通过面谈以获取客户的订单。

电话销售及与其类似的销售方法的成功率往往低于面谈销售的成功率。

因此，我们要善于通过电话获得与客户面谈的机会。

打电话接近客户时的常见错误 抨击竞争对手。

抨击竞争对手并不是专业的销售行为，反而可能会给客户留下不好的印象。

电话里谈论细节。

在电话中可以简明扼要地介绍自己公司的优势，但要避免谈论细节。

因为在客户了解不全面的情况下容易因细节不合而失去合作机会。

不清楚谁是主要负责人。

越多地了解客户的情况对销售就越有利。

此时知道客户的名字，更容易使决策人接听电话，也会使对方有被尊重的感觉。

在电话里与客户讨价还价。

在电话里与客户讨价还价不是销售的正确步骤，应在确认客户的需求后，再讨论交易条款。

<<五步拿订单>>

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>