

<<成功销售手册>>

图书基本信息

书名：<<成功销售手册>>

13位ISBN编号：9787302123637

10位ISBN编号：7302123632

出版时间：2006-5

出版时间：清华大学出版社

作者：琳达·理查德森

页数：178

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>

## <<成功销售手册>>

### 内容概要

《职业成功必读书架：成功销售手册（英汉对照）（附CD光盘2张）》总结出6个按部就班的作战计划，教你学会聆听并了解顾客的意见，以及如何针对顾客意见提出解决问题的销售建议，让你告别一味贩卖产品的陈旧形式。

著名的销售训练专家及作家琳达·理查德森提出20堂你可以立即学会且上手的强效有用课程。

《职业成功必读书架：成功销售手册（英汉对照）（附CD光盘2张）》还将告诉你如何成功地和精明顾客交易，致胜要诀不是你告诉他们什么，而是你是否能用心地倾听顾客心声，并且以令人信服的态度提出符合顾客生意上或个人需求的解决方案。

## <<成功销售手册>>

### 作者简介

(美)琳达·理查德森, 理查德森是全球知名的训练顾问及作家。她除了在华顿商学院讲授教课外, 还曾于《福布斯》、《国家商业》及其他多家国际知名媒体刊载专栏。同时她也曾经出版多本深具影响力的书籍, 包括《成交: 赢得顾客心的对谈式销售》、《电话营销术》、《销售训练》等。

<<成功销售手册>>

书籍目录

前言：给业务人员的话Sales talk 21 开始对话Create a dialogue 102 永远处于准备状态Always be preparing 183 磨练你的关键技巧Sharpen your critical skills 264 让顾客成为开场白的焦点Open with a focus on your customer 325 和顾客相处之道Relate to your customers 406 适当地提出问题Position your questioning 487 建立提问策略Develop a questioning strategy 548 思考问题Think questions 629 建立更深入的需求对话Develop deeper need dialogues 7010 专注于如何巧妙地提问Focus on how skillfully you ask questions 7811 有效地聆听Listen effectively 8612 提出适当的信息Position your message 9413 分析竞争对手Analyze your competitors 10214 利用反对意见向前迈进Use objections to move forward 11015 核查顾客的反馈Check for customer feedback 11816 不要太早谈判Don't negotiate too early 12617 将成交视为一个过程Treat closing as a process 13418 发挥所有资源的影响力Leverage all resources 14219 完美无暇的后续服务Follow up flawlessly 15020 证实机会Validate the opportunity 158结束语：成功实践Make it happen 166词汇表Glossary 174

## &lt;&lt;成功销售手册&gt;&gt;

## 章节摘录

分析竞争对手 你无法避免激烈的竞争。你的工作职责包括了解竞争对手，制定有竞争力的策略。不论你通过市场调查或营销团队所获得竞争者的市场情报有多少（通常你所获得的资讯远比预期要少），了解顾客如何看待竞争对手也同样重要。这样，你就可以拟定有效的攻防策略，既不用诋毁对手，也避免为竞争对手促销。

进行准备工作时尽可能多地了解竞争对手，通过网络、档案、同事、出版物、商展、年报、竞争者及广告等渠道。

最常被忽略的竞争者消息的来源就是顾客，大多数的顾客都愿意回答类似这样的问题：“您还与谁讨论过这议题？”“您觉得他们怎么样？”“您的经验是什么？”“与他们的合作中，您喜欢什么？”“您有哪些改变？”“他们的方法是什么？”“您喜欢与他们公司的哪位员工共事？”“我们和他们比起来怎样？”和聆听一样，千万不要自我防御、不要诋毁竞争对手，直接批评竞争对手说明你不理智，你甚至会因此侮辱了已选择了竞争对手的顾客，所以，应该提出有针对性的问题，帮助顾客进行比较。

了解你的竞争者提供了什么，他和顾客间有什么关系，以及你的竞争对手已经接触过哪些顾客。

此外，也必须了解顾客如何看待你的竞争者，以及询问你如何来改进？确定客户和你接触的程度，以及其他影响决策的成员如何比较你和竞争者。

询问有关竞争者的问题可以节省时间并完成交易。

当销售人员询问他的建议如何时，他被告知他略逊于他的竞争对手，为什么呢？因为软件包。

根据这些信息，他会和一家软件公司合作，提交一份修订过的建议以赢得生意。

根据竞争资料，你可以拟定竞争策略加强你的销售，并为自己设定更好的竞争位置。

你也许将获得具有竞争性的反馈，你可将那些信息传回公司以开发新产品或改善原有产品，并且制定更有效的竞争策略。

通过了解竞争对手，你将可以轻易拆除竞争对手刻意设下的“地雷”。

对付竞争对手时你要注意以下提示：认识你的竞争对手：搜集竞争对手的情报并利用这些信息提出适当的对抗策略。

了解顾客观点：顾客是获取竞争对手信息的最佳来源，了解他们如何看待竞争对手，并且如何比较你和竞争对手。

巧妙地点出竞争对手的弱点：当你拥有竞争优势或掌握竞争对手的弱点时，在表达你的观点前，先询问顾客了解竞争者的弱点，之后再提出你的优势。

### 编辑推荐

在这个瞬息万变、竞争激烈的商业环境中，各行各业的人士若想要跟上时代的步伐，不断吸收新知识当属首要任务。

面对当前形势，更惟有能够精通中英文，熟悉职场文化的人才，才能抢得先机，领先群伦。

本套书在编排上独具特色。

每章末尾都附有名言警句，读者除了可以吸收管理新知，更能从中领略到智慧与哲学的思考。

同时，本套书在开本大小、中英文对照、生词醒目标记、中心思想重点提取等方面精心设计，以方便商务人士的携带，也方便他们利用运动休息之时、茶余饭后和会议休息之际，或者出差旅途之中花上不多的时间轻松阅读。

本系列丛书呈开放式，使得不同领域和职位的人士各取所需，找到最适合自己或自己最迫切需要的内容，使之成为准备或已经进入商务圈的人士必备的进修工具书和赢在起跑线上不可或缺的成功利器。

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>