

<<销售礼仪>>

图书基本信息

书名：<<销售礼仪>>

13位ISBN编号：9787501792221

10位ISBN编号：7501792224

出版时间：2009-8

出版时间：中国经济

作者：未来之舟

页数：188

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>

<<销售礼仪>>

内容概要

销售是最具挑战性的职业，世界上80%的富翁都曾是销售人员。然而，在绝大多数的商品供应都呈多元化、客户的选择余地越来越大的今天，销售面临的竞争也更加激烈。

“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。

”销售工作从和客户见面、交谈到成交，乃至售后，包括了数不清的繁琐细节。一个细节就有可能感动客户、促成交易；一个细节也有可能引起反感、失去客户。

销售人员怎样才能有一个值得信赖的形象；怎样和客户寒暄，营造出亲和力的沟通氛围；怎样迅速引起客户的注意力及兴趣；怎样倾听；怎样应对客户的拒绝；怎样得体沟通等。这些细节都是销售人员必须了解和掌握的，并贯穿于销售工作的始终。成功的销售都离不开这些细节。

<<销售礼仪>>

作者简介

北京未来之舟中国最早专业从事礼仪培训和研究的机构。

多年来，已为逾万家各行业单位提供了专业的礼仪培训服务。

出版有《商务礼仪》、《公务员礼仪培训手册》、《公民礼仪读本》、《职场礼仪》、《医务礼仪培训手册》等十多套礼仪教材。

曾被中央电视台、中央广播电台、《南方周末》、《中国青年报》、《华尔街日报》等近百家媒体报道……

<<销售礼仪>>

书籍目录

前言第一讲 卓越销售的关键：专业的态度 案例鉴赏：开米店的小王 一、服务就是营销 (一) 提供卓越服务 (二) 展现专业态度 二、打造阳光心态 (一) 激情成就你我 (二) 心态决定成败 本讲要点提示第二讲 你的形象价值百万 案例鉴赏：徐琳的烦恼 一、着装要求 (一) 场合规范 (二) 西装裙装 (三) 首饰配饰 二、面容修饰 (一) 女士修饰 (二) 男士修饰 本讲要点提示第三讲 电话销售艺术 案例鉴赏：杨勃的“寻梦之旅” 一、电话销售前的准备 (一) 熟悉商品 (二) 明确目的 (三) 精神准备 二、塑造亲和力电话形象 (一) 语言表达 (二) 声音控制 (三) 肢体语言 三、对外打电话 (一) 打电话的准备 (二) 打电话的时机 (三) 如何越过总机 (四) 有创意的开场 (五) 如何电话约见 (六) 怎样结束通话 四、接听电话 (一) 找自己的电话 (二) 找同事的电话 五、如何应对拒绝 (一) 请寄资料给我 (二) 我们自己能供应 (三) 我们已经有了供应商 (四) 我不是这项工作的负责人 (五) 我们没有这方面预算 (六) 你们价格太高了 (七) 用过你们商品，但不满意 六、手机礼仪 (一) 手机接打 (二) 短信彩铃 本讲要点提示第四讲 销售接待 案例鉴赏：石建平的销售圣经 一、客户类型 (一) 老客户 (二) 不同性别客户 (三) 不同年龄客户 (四) 不同文化层次客户 (五) 不同行为表现客户 二、专业销售仪态 (一) 站姿规范 (二) 坐姿规范 (三) 走姿规范 (四) 蹲姿规范 (五) 手势规范 (六) 眼神运用 (七) 鞠躬致意 三、普通接待 (一) 事先准备 (二) 怎样迎接 (三) 得体送客 (四) 陪同旅游 四、店面接待 (一) 岗前准备 (二) 岗中接待 (三) 完美结束 本讲要点提示第五讲 成功拜访 案例鉴赏：十杰青年的感慨 一、设计成功的拜访 (一) 拜访前准备 (二) 到达约定地点 (三) 愉快谋面 (四) 如何越过前台 (五) 不能会面时 二、揣摩客户心理 (一) 如何察言观色 (二) 分析肢体语言 三、适时告辞 (一) 告辞时机 (二) 怎样告辞 四、面对失败 (一) 失败原因 (二) 积极行动 本讲要点提示第六讲 销售语言艺术 案例鉴赏：一句话三双鞋 一、先期导入 (一) 适当寒暄 (二) 学会赞美 二、与客户交谈 (一) 交谈的基本要求 (二) 怎样介绍商品 (三) 注意倾听 (四) 交谈注意事项 三、促成交易 (一) 成交的前提 (二) 成交的时机 (三) 如何暗示购买 (四) 不同客户的成交 (五) 把握购买信号 (六) 怎样讨价还价 本讲要点提示第七讲 餐桌上的销售艺术 案例鉴赏：郁闷的韩风 一、宴请 (一) 准备邀请 (二) 如何邀请 (三) 餐桌座次 (四) 怎样点菜 (五) 如何点酒水 (六) 如何敬酒 (七) 餐桌话题 (八) 餐桌禁忌 二、自助餐 (一) 餐前准备 (二) 就餐举止 三、如何品酒水 (一) 如何品咖啡 (二) 如何品茶 (三) 如何品葡萄酒 四、八大菜系 (一) 鲁菜 (二) 川菜 (三) 粤菜 (四) 苏菜 (五) 湘菜 (六) 闽菜 (七) 浙菜 (八) 徽菜 本讲要点提示第八讲 客户关系维护 案例鉴赏：空心唱机风波 一、日常维护 (一) 日常回访维护 (二) 额外帮助式维护 (三) 提供完善服务 (四) 异议时期维护 二、答谢酒会 (一) 准备什么 (二) 时间与场地 (三) 如何邀约 三、礼品馈赠 (一) 礼品选择 (二) 馈赠时机 (三) 现场举止 本讲要点提示第九讲 售后是新的开始 案例鉴赏：卡特匹勒的竞争法宝 一、售后服务常识 (一) 售后服务作用 (二) 售后服务原则 (三) 如何提供优质服务 二、投诉处理 (一) 投诉来源 (二) 正确处理 本讲要点提示

<<销售礼仪>>

章节摘录

插图：(2) 现场接待。

销售人员必须端正服务态度，在销售接待过程中律己从严，努力做到热情接待、耐心接待、善于观察。

热情接待。

在工作岗位上，销售人员一定要有高度的服务热情，并且使之适当地体现出来。

看到客户走向自己时，要点头致意或者行鞠躬礼致意，同时问候：“您好，欢迎光临”、“早上好”、“下午好”，等等。

如果客户较多，应接不暇的时候，要做到“接一顾二招呼三”，尽量照顾到周围客户。

在接待第一位客户时，口头上可以去照顾第二位客户，同时还应以自己的眼神去招呼第三位客户。

这种热情服务的方式，很容易、消除客户被冷落、疏远的感觉。

接待客户时还要做到“五个一样”，即：买和不买一样，衣着好差一样，熟客生客一样，本地外地客户一样，国内国外客户一样。

进店的客户都有购买的可能性，但有时候可能没有看到想买的式样，或者临时有事而改变了主意，或者对价格有异议。

但这次不买并不意味着将来不买。

只要亲身感受到了良好的服务环境、有说服力的商品质量，必然会对你的企业产生良好印象，下次需要买这类商品时，这家企业必然成了客户的重要选择。

熟客生客一样并不是说看到老客户再次光临，也像接待生客那样，而是要在生客看来不要有明显的“生疏有别”，不能因为老客户来了，大家都和他打招呼，接待得十分热情，而生客却没人管，或者爱理不理。

如果是老客户，接待语言上要有所区别，可以说：“谢谢您再次光临”、“×小姐，有几天没见了”等。

本地客户、外地客户，和国内国外客户的一视同仁，是由于平等尊重的需要。

销售人员不能因为客户的身份、地域不同而产生不同的接待标准。

<<销售礼仪>>

媒体关注与评论

不学礼，无以立。

——《论语·季氏》行为举止是心灵的外衣。

——英·培根处事之道，贵在礼尚往来。

——美·爱默生

<<销售礼仪>>

编辑推荐

《销售礼仪》：工作态度决定人生的高度，销售的过程就是怎样和客户建立关系的过程。
播下行为的种子，你会收获习惯：播下习惯的种子，你会收获性格：播下性格的种子，你会收获一生的命运。

<<销售礼仪>>

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>