

<<每天学点销售沟通术>>

图书基本信息

书名：<<每天学点销售沟通术>>

13位ISBN编号：9787506467223

10位ISBN编号：7506467224

出版时间：2010-9

出版时间：中国纺织出版社

作者：袁华冰

页数：229

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>

<<每天学点销售沟通术>>

前言

经常有业务人员感慨：现在的客户真是不好摆平，费尽口舌给他们介绍产品，到最后他们依然无动于衷。

然后有的销售人员就会鄙视客户没眼光，愤愤不平地发泄自己的不满，甚至诋毁客户。

这里，首先要清楚的一点，客户不是用来摆平的，而是要来说服的。

如果这点前提没有摆正的话，过分强调了产品和利益的关系，那就失去了营销工作的初衷。

我们现在来想一下，客户为什么要听你的说服？

又为什么要选择你的产品而不是其他商家的产品呢？

除了产品本身的利润和安全性外，更重要的一点是如何从你那里得到与其他产品不一样的信息和价值。

所以，销售人员的核心工作就是如何通过合理沟通来说服客户，实现最终的合作。

有一位藏族女孩给来九寨沟的游客推销工艺礼品，她是一位不折不扣的销售高手。

她能快速地说服游客购买工艺礼品，而她采用的说服技巧都是本书中详细介绍的。

<<每天学点销售沟通术>>

内容概要

如何把话说到客户心坎上，如何在短时间内说服你的客户，是销售员要面对的问题。

销售是一项沟通的艺术，把话说到客户心里，也就有了成交的希望。

良好的沟通将会贯穿于销售工作的整个过程，而沟通能力的强弱，也将在每一个环节上，对销售工作的成败产生决定性的影响。

因此，可以毫不夸张地说，销售的成功在很大程度上可以归结为销售员对口才的合理运用与发挥。

本书力求以最经典的案例、以最易于吸收的形式、以最简洁的表达方式，对所有的推销人员进行一场最棒的沟通洗礼！

<<每天学点销售沟通术>>

作者简介

袁华冰，就职于世界500强企业，任高级销售经理，拥有近10年的产品销售经验。对市场营销有着深刻的感悟和准确的判断，曾多次被公司评为“年度最佳员工”及“年度最佳销售员”。著有《开发客户的100个技巧》《销售员口才技能训练》《销售员服务技巧训练》等多部畅销书。

<<每天学点销售沟通术>>

书籍目录

第1章 有备无患，做好沟通前的准备工作 1. 和客户见面要先约好 2. 面对客户时要有感恩之心 3. 准备好必要的销售道具 4. 开口前，想好怎么称呼客户 5. 预备一个好的开场白 6. 不急不躁，保持耐心 7. 准确识别客户的角色 8. 抓住客户感兴趣的东西 9. 尽快找到决策者 10. 深入交谈要从寒暄开始 11. 可以只做一下约访 12. 掌握好沟通的时机 13. 销售员应当学会察言观色 14. 学会掌握客户的心理

第2章 了解需求，让沟通更具有针对性 1. 对客户进行全面考察 2. 与客户交谈要看清场合 3. 一般常见的客户类型 4. 打开客户的话匣子 5. 掌握提问的艺术 6. 对客户的反应做准确判断 7. 不要让客户没有选择的余地 8. 消除客户的逆反心理 9. 客户不说出需求的原因 10. 消除客户疑虑要耐心 11. 用真诚的建议打动客户 12. 不妨使客户带点紧张情绪

第3章 打动客户，把话说到客户的心里 1. 赢得客户的好感 2. 高明的销售员会“以情动人” 3. 避免过分赞美 4. 赞美要做到得体、具体 5. 用建议和帮助打动客户 6. 寻找和客户的共同话题 7. 掌握聊天的艺术 8. 话语中肯，言之有物 9. 使用专业术语要谨慎 10. 要热情，培养自己的亲切感 11. 与客户争执是愚蠢的 12. 喋喋不休只会让客户讨厌你 13. 把说“谢谢”当成一种习惯

第4章 巧妙讲解，展示产品来打动客户 1. 让自己成为产品的行家 2. 扬长避短地介绍产品 3. 把客户的关注点吸引过来 4. 为客户提供体验的机会 5. 拿准客户最感兴趣的地方 6. 借助数据说话更有说服力 7. 关于产品介绍的AIDA理论 8. 不要担心客户拒绝 9. 对产品优点的介绍尽量客观 10. 不要说出产品背后的秘密 11. 对不同反应做好应对准备 12. 一些真相的讲述要巧妙 13. 评价对手的产品要专业

第5章 达成交易，攻克客户的最后防线 1. 让客户说出心里话 2. 支持客户的反对意见 3. 对客户的异议要冷静处理 4. 以适当的优惠打动客户 5. 把握住最佳的成交时机 6. 从价格争辩的漩涡中走出来 7. 活用价格争议也可促成交易 8. 欲擒故纵，达成交易 9. 追求双赢，实现成交 10. 不妨试试请求的办法 11. 给自己保留一份余地 12. 签单得意时不要忘形 13. 让“第三者”为你说话 14. 一些必备的成交策略

第6章 积极乐观，练好售后的说话用语 1. 售后也隐藏着成交的机会 2. 掌握好解决投诉的步骤 3. 以乐观的心态应对投诉 4. 弄清客户抱怨的原因 5. 幽默可以巧妙化解尴尬 6. 千万不要推卸责任 7. 当客户抱怨时要耐心倾听 8. 不要试图用争吵解决问题 9. 保持温和的说话声调 10. 措辞的使用要恰当

参考文献

<<每天学点销售沟通术>>

章节摘录

(1) 从内心深处尊重客户 对客户感恩的心态源于对客户重要性的认识。对于销售员来讲，只有与客户建立长期的友好关系，自身才会得到不断的发展，而这些都是建立在客户对自己持续认可的基础上的。

因此，一名优秀的销售员，只要从内心真正尊重和关心客户，想客户之所想，真诚帮助客户解决问题，客户就能从你的言谈举止间体会到你的感激之情，从而也会给你相应的回报。

(2) 站在客户的角度考虑问题 如果销售员能够站在客户的角度上考虑问题，往往会取得意想不到的效果。

有这样一个故事： 一位总经理招聘秘书，收到了一百多封求职信，看得他头昏眼花，不知道该如何选择。

突然间，有一封求职信吸引住他的目光：“总经理先生，您好，我知道您现在要看很多求职信，一定很头痛，而我非常希望帮您处理这个问题。

过去我曾经在人事单位工作多年，经验丰富，我相信自己有能力来帮你解决这个问题。

” 这位总经理眼睛一亮，立刻打电话邀请这位求职者来上班，但是很可惜，别人已经录用他了。

这封求职信的文笔并不算是特别优美，求职者也没有大肆宣传自己的能力。

她只是站在这位总经理的立场，思考他的需求，就在众多竞争者中脱颖而出，为自己赢得了一个工作机会。

这样的理念如果用在销售上，也会产生神奇的效果。

.....

<<每天学点销售沟通术>>

媒体关注与评论

有些销售人员之所以失败，是因为他们根本不知道什么是销售的关键点。其实关键点很简单，就是：客户最基本的需求或最感兴趣的细节。

——美国人寿保险创始人弗兰克·贝特格

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>