

<<开发新客户留住老客户的N个关键>>

图书基本信息

书名：<<开发新客户留住老客户的N个关键>>

13位ISBN编号：9787506479509

10位ISBN编号：7506479508

出版时间：2012-1

出版时间：中国纺织

作者：叶子

页数：273

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>

## <<开发新客户留住老客户的N个关键>>

### 内容概要

在以客户为导向的社会主义市场经济时代，能否不断开发新客户和留住老客户，已成为企业能否业绩常青的关键。

本书针对以上经营需求而为商务人士量身定制。

书中全面探讨了开发新客户、留住老客户的策略和方法，如寻找客户的方法、与客户打交道时的礼仪知识、约访客户的技巧、合理选择沟通方式及打消客户担忧的方法等。

一系列商务洽谈中的策略和方法，定会让读者摆脱陈旧的销售套路，确立新的业务拓展模式，进而更有效地开发新客户、留住老客户。

## <<开发新客户留住老客户的N个关键>>

### 书籍目录

- 关键1 与客户打交道时的礼仪常识
  - 关键2 找到潜在客户
  - 关键3 尽可能多地了解客户
  - 关键4 不同对象选择不同的语言沟通方式
  - 关键5 电话中要传递给客户热情动听的声音
  - 关键6 跨越与客户电话沟通的障碍
  - 关键7 在电话中确认客户的技巧
  - 关键8 掌握好与客户通话的时间
  - 关键9 约见客户前确定的几点内容
  - 关键10 与客户一见如故的技巧
  - 关键11 说好开场白才能吸引客户
  - 关键12 处理客户担心上当受骗的技巧
  - 关键13 让客户有一种优越感
  - 关键14 与客户交谈时应避免的话题
  - 关键15 与客户交谈要学会倾听
  - 关键16 利用巧言妙语让客户喜欢你
  - 关键17 应对客户的常见借口
  - 关键18 应对被动局面的技巧
  - 关键19 与客户闲谈的技巧
  - 关键20 通过客户的身体语言掌握其心理变化
  - 关键21 通过提问来进一步了解客户
  - 关键22 与客户谈判时的技巧
  - 关键23 应对客户异议的常见方法
  - 关键24 应对客户的过激行为的技巧
  - 关键25 助客户下决心
  - 关键26 贴心的售后服务
  - 关键27 有些话不能对客户说
  - 关键28 正确处理客户的抱怨
  - 关键29 留住客户该警惕的误区
  - 关键30 利用情感来吸引客户
  - 关键31 重视客户回访, 让客户记住你
  - 关键32 处理好与老客户的关系
  - 关键33 使新客户转化为老客户的方法
  - 关键34 让客户认可你的为人
  - 关键35 要对客户进行感情投资
  - 关键36 应对客户跳槽的攻防术
  - 关键37 减少客户流失的措施
  - 关键38 有效的投诉管理
  - 关键39 让客户满意的退货管理
  - 关键40 建立客户数据库
  - 关键41 赢得不同类型客户的忠诚
- 参考文献

## <<开发新客户留住老客户的N个关键>>

### 章节摘录

(2) 了解更多的相关信息在整个销售过程当中，客户都想要从销售员那里了解更多的产品和公司信息，如果他们认为自己掌握的信息不够充分和真实，那么他们就会对整个交易充满不安全感。因此，销售员应该及时将各种情况向客户交流和通报，以便客户更全面地了解你的产品和你所在的公司，从而增强他们对整个交易的信心。

(3) 确定产品的质量和客户服务的水平客户期待得到销售员对产品质量和服务水平的允诺，他们想要知道一旦需要投诉或者产品发现质量问题，将如何与销售或服务人员及时取得联系，并且希望知道自己遇到的问题能否及时有效地得到解决。

(4) 确定自己是否被重视客户还希望确定销售员及其所代表的公司对与自己之间的交易是否重视。

如果销售员及时告知客户，他们之间的交易无论对销售员自身的业绩来说，还是对整家公司的销售额和公司形象来说，都是极其重要的，那么客户将会感到非常高兴。

(5) 销售员的权限范围许多销售员都有这样的经验，客户经常会主动询问在交易中，负责与自己进行交流的销售员具有怎样的权限范围。

这种客户实际上有着丰富的采购经验，他往往希望与那些有更大决策权的相关人员直接进行沟通，+目的是为了能够在交易过程中获得更大的利益。

因此，面对这样的客户，如果销售员在自己的权限范围内无法满足客户的相关要求，那么可以请求上司或其他领导的援助，他们的话往往更容易得到客户的信任。

总之，销售员一定要紧紧地抓住客户最关心的问题，并积极有效地提出问题，解答问题，引导客户成交。

当然，在实际销售活动中，不同客户所关心的问题可能不尽相同，有些客户可能更关心产品的质量，有些客户可能希望了解更多的相关信息，有些客户关心的问题可能更加细致，有些客户则更关心关键性问题.....总而言之，销售员需要在每一次销售实践中仔细揣摩、认真分析，通过各种适当的提问，了解客户之所想。

.....

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>