

<<成功处理客户异议的46个策略>>

图书基本信息

书名：<<成功处理客户异议的46个策略>>

13位ISBN编号：9787506488846

10位ISBN编号：7506488841

出版时间：2012-11

出版时间：中国纺织出版社

作者：张超

页数：225

字数：174000

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>

<<成功处理客户异议的46个策略>>

前言

挑货才是买货人。

处理好客户异议是业务员达成销售最关键的一步。

介绍产品时，你完整的思路被客户突然的异议打断；销售谈判进程被客户的某个问题拖延；即将达成协议的一单大生意因客户的某个额外要求而搁浅；甚至是没有任何原因的，你本来顺利的销售工作因客户的忽然撤出而无疾而终……这些直接的、间接的、显性的、隐性的客户异议是每一个业务员工作中必须面对的问题。

作为一个有志于在销售领域做出一番成绩的销售，你不仅要接受这些异议，而且还要欢迎客户提出异议，因为它们不仅是你工作重要的组成部分，还是指明你工作方向的明灯，告诉你继续努力的方向。

当然，理想与现实总是有一定差距。

当销售任务像山一样向你压来，无论你是业务新手还是销售精英，都会为没有足够的订单而发愁。

也许你口才一流，却业绩平平；也许你做了很多拜访，却签单很少；也许你的产品演示很精彩，客户却不买账……问题到底出在哪里？

怎样才能快速有效地达成销售目的？

销售中，好口才为你吸引到足够的注意力，恰当的销售技巧为你争取到客户意向，而真正为你赢得订单的，还是你成功处理的客户异议。

怎样才能正确认识客户异议，又能怎样恰到好处地处理它，这是所有销售人员必须面对的问题。

我们总是在说：“客户就是上帝！

满足客户需要是我们的第一宗旨！

”但是，客户如此挑剔，怎样才能让客户真正满意呢？

你们公司没什么实力嘛！

你的报价太高了！

你再优惠点儿，要不再给点儿赠品！

这事儿我做不了主，得向上汇报！

给你一分钟，介绍一下你的产品吧！

你的产品性价比不高！

……作为一名业务员，这些问题是你每天都要面对的，你是怎么处理的？

你也许回答得很精彩，但那是有最有利于促成成交的处理方式吗？

销售，所有方法、手段都是为一个最终目的服务，那就是成交。

带着这个目的去看待客户异议，去解决客户异议，才是一个真正的精英业务员最基本的职业准则。

如果说你在遭遇客户异议前的销售工作都是在摸着石头过河，那么当客户提出异议时，恭喜你，你的工作可以有的放矢了。

与其害怕避让，不如迎头而上，你会发现，一切没有你想象得那么困难。

因为在销售工作中，无论你是否愿意，都要与那些难缠的异议打交道。

而一旦你成功处理了这些异议，那么你赢得的就不仅仅是一单生意，还很有可能是一个忠实支持你的客户。

他会一再光顾你，并被你带来更多的客户。

所以，当你真正有能力处理好客户异议时，你会发现你工作中的所有难题都迎刃而解。

在这种思想的指导下，你将发现其实那些难缠的异议并不是如此难缠。

当大多数销售员对这些异议和客户退避三舍的时候，本书中简单有效的策略可以帮助你任何难缠的客户异议变成你签单的良好契机。

因此，当你再次遇到那些让你焦头烂额的客户异议，不得不艰难地想方设法解决的时候。

你不必像以前一样手足无措、毫无办法，想着“我怎样才能让这个性情古怪的客户的奇怪问题得到解决呢”。

在“异议就是机会”的策略的指引下，你可以把这个令人烦恼的异议变成一个进攻的突破口。

阅读本书，你将发现自己正在期待着下一个难缠的客户异议的到来。

<<成功处理客户异议的46个策略>>

本书不仅为一线销售人员提供实用、精妙的处理客户异议的策略，更能帮助你建立起属于自己的客户异议处理体系，继而将自己打造成有技巧、能战斗的销售精英。

<<成功处理客户异议的46个策略>>

内容概要

为什么你刚开口，客户就爱搭不理，甚至扭头就走？

客户说你的产品价格高、质量差，你该如何应对？

给客户提供了好几套方案，为什么还是迟迟不能签单？

《成功处理客户异议的46个策略》以案例为主线，通过一个个轻松有趣、深入人心的销售实例与解决问题之道的阐述，让你在看似成交希望渺茫时，将销售拉回正轨，达成销售。

阅读本书后你会发现，在面对形形色色的客户问题时，你会镇定自若，即使在销售劣势时，也能有效地反败为胜，高效地达成销售目的，不断攀升业绩高峰。

另外，《成功处理客户异议的46个策略》可以让你更快地掌握销售工作的实质，可以让你更好地把握客户服务的心理，从而使你在最短时间内快速提高销售水平，有效创造销售佳绩。

<<成功处理客户异议的46个策略>>

书籍目录

第一章 不同客户采取不同策略——类型异议的5种成交策略

- 拒绝改变，那就挖掘新的需求点
- 抱有成见，那就从他看好的产品切入
- 没有预算，挖掘“钱”背后的问题
- 隐藏式异议，挖掘真正异议针对解决
- 先热后冷，反思自身销售方式

第二章 获得客户心理认同——应对客户异议的5种心理策略

- 步步引导，给客户多个购买理由
- 论点置换，“四两拨千斤”说服客户
- 巧妙提问，只问答案为“是”的问题
- “说闻问切”，弄清客户面具下的真正表情
- 放眼前瞻，为客户描绘一幅美妙远景

第三章 找到突破点各个击破——处理类型议的5种针对策略

- 拖延型异议，承诺与信心结束拖延
- 掩饰性异议，提供可行性解决方案
- 挑战型异议，用技术对比征服他
- 疑问型异议，最实用的产品介绍解除疑虑
- 限制型异议，可视化的投资回报最有力

第四章 原则与方法一样重要——处理客户异议的6个原则策略

- 永远为客户保全“面子”
- 永远不要跟客户争论
- 认同客户的感受
- 把价值整合在一起，把价格拆分成小数
- 弱化负面成本
- 运用奔驰原理，让客户专注产品
- 降价一定要有附加条件

第五章 关键时刻要出手——解决客户异议的5个时机策略

- 抓住先机：异议未提出前拿出解决方案
- 找准切入点：在犹豫不决时找出决策者
- 把握关键时刻：在客户特殊情况时你来解决
- 挺过尖峰时刻：竞争产品出现针对其弱势销售
- 锁定购买时记得，购买时机可以由你创造

第六章 经典总是有效的——解决常见异议的9个经典策略

- 转化法，处理客户的价格型异议
- 合并意见法，处理客户的需求型异议
- 询问法，处理客户的购买权利型异议
- 转折法，处理客户的购买财力型异议
- 反驳法，处理客户的批评型异议
- 太极法，处理客户的主观型异议
- 以优补劣法，处理客户的客观型异议
- 忽视法，处理客户的抱怨型异议
- 演示法，处理客户的沉默型异议

第七章 察颜观色是门学问——巧解异议的7种观人策略

- 看情绪，拟策略
- 看衣着，摸底细

<<成功处理客户异议的46个策略>>

找喜好，巧推荐

敢试探，弄清客户的心理底线

引提问，把握客户心理

巧应答，化解客户的心理疑虑

善发现，从只言片语中找出关键信息

第八章 常识是最重要的知识——处理异议必须掌握的5个基本策略

行业应对话术张口就来

假性异议一眼识穿

成交信号及时捕捉

肯于倾听获取更多有利信息

像了解自己一样了解竞争对手

<<成功处理客户异议的46个策略>>

章节摘录

版权页： 第一章不同客户采取不同策略——类型异议的5种成交策略 有异议的客户才是有心成交的客户，消灭客户异议的过程就一步一步迈向成交的过程。

销售人员要做的，不是简单的灭火器，哪里有异议就去哪里解决问题，而是要从客户的异议中看出更深层次的没被满足的需求，从而掌握关键成交信息，以点带面，轻松成交。

拒绝改变，那就挖掘新的需求点 在我们销售产品的过程中，随时都有可能被客户拒绝，这也是很多销售人员备感头痛的一个问题。

其实，我们不应该把拒绝仅仅看作是拒绝，更应该看到拒绝在另一个方面其实也是一个购买的信号。如何处理拒绝改变的客户是销售产品最为重要的步骤，因此恰当的解答处理好客户的拒绝问题，激发客户的消费意愿是开启客户心灵之门的金钥匙。

我们会经常遇到这样的情况，客户会很礼貌地跟销售人员说：“谢谢你，你讲的很好，你们的产品也很好，但是我现在不想要。

”这一刻，你的感受是什么样的呢？

愤怒？

气恼？

觉得客户在浪费你的时间？

还是觉得客户在跟你开玩笑？

客户闲得无聊，故意消遣你？

你可以这样想。

但这样想对最后的成交有用吗？

对业务的开展有帮助吗？

如果答案是否定的话，我们也许可以先尝试着调整认知。

有效果总是比对错更为重要。

还记得那个著名的故事吗？

以前有个胖子吃饼，直到吃第六个饼的时候他才觉得饱。

于是他对自己说：“早知道我就不用吃前五个饼了，直接吃第六个饼，我就饱了。

”很可笑？

这也许就是我们看不到的自己的某些盲点：我们对事物的态度。

如果我们把客户的拒绝当成我们成功的前奏，当听到客户的拒绝时，我们可以跟自己说：“太棒了，我已经吃第五个饼了，我马上就会有饱的满足了。

”把客户的拒绝作为成交的前奏。

成功在望，而在收到客户的拒绝异议时，我们销售人员所要做的，就是迅速处理客户拒绝异议，进行排雷工作，争取最后的成功。

一对热恋中的恋人相约在百货公司门口碰面，女孩子因为有事耽搁，打电话告诉男孩子会迟到半个小时。

男孩子对化妆品不是很在行，对口红却有一点点的观念，于是有了下面这段精彩对话：他走到商店卖口红的专柜前面，向导购小姐问道：“我想看一下口红。

请问这支口红多少钱？

”专柜小姐说：“60元。

你要买哪一种颜色的口红？

”“不知道，等我的女朋友来了问她好了！”

”专柜小姐说：“先生，不对吧？

口红的颜色应该是你来决定呀！

是不是你要买口红给你的女朋友？

是不是你出钱？

”“当然了！”

<<成功处理客户异议的46个策略>>

男孩子说。

“你是不是希望你的女朋友擦给你看？”

“对呀！”

“那么在气氛好的时候，她是不是会一点一滴地还给你呀！”

“专柜小姐的话说中了男孩子的心，于是他一口气就买下了10支口红。”

所以在有些时候，销售人员一定要站在另一种的角度给予客户思考的空间，不仅是“推”的步骤，也要给予“拉”的步骤。

这个例子成功的原因主要有两点：一是对客户要有足够的信心和耐心，尽量朝着客户的欲望继续往下说；二是要取得客户信任和好感，取得信任和好感之后。

之后，其他的事情就是顺理成章的了。

而要取得客户的信任和好感，不是因为你的花言巧语，而是你真诚的推理，往客户预想要达到的结果进行分析。

销售人员首先应该明白消费过程中的异议行为只是客户习惯性的反射动作，对客户的异议不应存在害怕的心理。

因此，当客户还在摇摆不定时，应采取积极的对应措施，从而激起客户的消费欲望。

第一、安抚客户情绪，尽力满足客户的需求 根据心理学家多年的研究结果：人们对于某个结果产生的过程，比起结果本身更为在乎。

客户在决定买还是不买的犹豫过程中，他其实是非常痛苦的，当他一旦决定买或不买之后，就会如释重负。

所以客户也需要销售人员的理解与支持。

在销售过程中，销售人员的态度是尤其重要的，销售人员在整个过程中营造出来的公平、愉快的氛围可以带给客户的感觉也是非常重要的。

当客户感觉愉快、并感到受到重视时，他就会留久一点，并愿意购买更多的产品或服务。

当客户感觉受到威胁或不安全时，他会迅速地离开现场，让自己回到安全的范围内。

所以，当客户对你的产品和服务有疑虑时，只解决问题是没有用的，要懂得如何安抚客户情绪，直接与客户的情绪对话，真正了解客户的心声与需求，并对此做出回应。

在关注的过程中，学会运用问题，用聆听而不是用说明和陈述一步步引导客户自己做出决定。

沟通的关键在于对方得到的信息是什么。

善用我们的非语言沟通因素，影响客户做出他“自己”的选择。

<<成功处理客户异议的46个策略>>

编辑推荐

《成功处理客户异议的46个策略》编辑推荐：面对客户的时候，是你的思维“马达”转得比客户快，还是客户牵着你的鼻子走？

怎样才能正确认识并恰到好处地处理客户异议，这是所有销售人员必须面对的问题。

面对客户异议，要想应对自如，销售人员必须掌握娴熟的技巧和巧妙的办法，包括化解客户的抱怨、质疑，维护好企业、产品 and 个人的形象，同时能够挖掘到客户的真正需求，从而一击即中，达成交易。

<<成功处理客户异议的46个策略>>

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>