

<<有效与客户沟通的55个技能>>

图书基本信息

书名：<<有效与客户沟通的55个技能>>

13位ISBN编号：9787506489126

10位ISBN编号：7506489120

出版时间：2012-11

出版时间：中国纺织出版社

作者：张超

页数：248

字数：183000

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>

<<有效与客户沟通的55个技能>>

前言

<<有效与客户沟通的55个技能>>

内容概要

对于销售员来讲，只有尽快掌握与客户沟通的方法、技巧以及应注意的细节，才能早日从锻炼中脱颖而出，让沟通变得轻松和愉悦。

本书提供了销售员必需掌握的57个条销售沟通策略，针对销售的各个环节给出了实战情景对话，可以帮助销售员快速掌握买卖成功的秘诀。

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，来对所有推销人员进行一场最棒的沟通洗礼！

书中的55个销售沟通技能，详细说明了销售过程中的各个环节需要用到的沟通技巧，实战安全与技巧说明相结合，是销售人员自我提升沟通能力的实务手册。

<<有效与客户沟通的55个技能>>

书籍目录

第一章 照亮客户的眼睛——塑造良好第一印象的6大技能

用自信赢得客户的信任

用简洁明晰的观点把客户拉做同盟军

得体的衣着让客户放下心防

用文明举止获得客户的心理认同

用幽默的语言拉近与客户的关系

用专业的谈话方式体现你的职业素质

用专业的谈话方式体现你的职业素质

第二章 沟通是一门心理学——从弦外之音中获取有效信息的7大技能

听懂客户杀价的抱怨

找出客户另谋他途的迹象

把握客户准备成交的信号

探听信息是客户有大动作的前奏

听出客户在探你的底牌的信号

听明白客户的场面话

快速提升倾听能力

第三章 沟通有来才有往——采用语言技巧有效沟通的7大技能

用精彩的开场白吸引人

让自己的观点准确有力

让客户获得他是你工作中心的优越感

用适当的发问引导客户说下去

重复重点内容好处多

赞美客户最微小的进步

明确沟通禁忌绕过雷区

第四章 身体语言暗藏沟通捷径——看懂边缘信息的5大技能

看懂客户渴望表现自己的手势

破解面部表情严肃的客户的沟通密码

看懂眼神灵活客户的内心需求

应对手脚频动客户的不耐烦

从身体语言看出客户的撒谎迹象

第五章 锁定关键词突破沟通障碍——迅速建立沟通渠道的4大技能

用“一见如故”营造和谐气氛

用共同的“兴趣爱好”拉近与客户的距离

把“将”激到客户的心里

用“地区”心理学成大事

第六章 一把钥匙开一把锁——有效应对沟通症结的12大技能

用转移主题法回避机密问题

用放弃法回避不合理的条件

用暂时回避法处理客户得纠缠不清

用借力否定法避开不能肯定的观点

用反问法躲开不方便回答的问题

用情景模拟法应对不善表达的客户

用利益置换法应对发号施令的客户

用低调细致发应对刁难吝啬的客户

学会回避客户忌讳的事

<<有效与客户沟通的55个技能>>

用好名声激发客户的高尚动机

学会把握时机达到最优沟通效果

狠抓效率三分钟内让客户听明白

第七章 打不赢也不跑的智慧——让沟通柳暗花明的6大技能

适时停止客户不感兴趣的介绍

用示弱回避矛盾

以退为进善于认错

用有意义的挑战吸引客户

善用沉默的力量

善用迂回达到目的

第八章 有原则才有目标——把握高效沟通原则的6大技能

沟通的目的是客我双赢

接触客户前必须知己知彼

用换位思考赢得客户认同

学会保住客户的面子

保留最后的底牌

认清优势辩证法

第九章 扮好角色出好戏——让客户永远是沟通主角的4大技能

做最好的听者

鼓励客户多谈自己的事

让客户觉得自己很重要

用尊重与认同提升你在客户心中的地位

<<有效与客户沟通的55个技能>>

章节摘录

版权页： 第一章照亮客户的眼睛——塑造良好第一印象的6大技能 作为一个销售人员在与客户交往时，第一印象非常重要。

在心理学上第一印象被称作“最初印象”，是指人们初次对他人形成的印象，简单地说，就是和他人初次见面进行几分钟谈话，对方在你身上所发觉的一切印象，包括仪表、礼节、言谈举止，对他人的态度、表情，说话的语调等诸多方面。

依此，人们会对你做出基本的评价和看法。

第一印象一旦形成，便很难改变。

对于一个销售人员来说，第一印象至关重要，你给客户的第一印象往往会决定交易的成败，客户一旦对你产生好感，自然会对你和你销售的产品有了好感。

据相关资料统计，销售人员的失败，80%的原因是因为留给客户的第一印象不好。

完美的第一印象可以打消准客户对业务员的心理戒备，有了客户心理上的初步接受，才能为你实际性的销售打下了坚实的基础。

那么，销售人员应该怎样把握与客户初次见面短暂的时机，创造一个良好的第一印象呢？

用自信赢得客户的信任 自信是一种每天都经受磨炼却每天都在不断强大的习惯。

自信的人总是从容、镇定、胸有成竹，给人一种愿意信赖的安全感。

而对于销售人员来说，给予客户这种自然而然的安全感是开启成功大门的金钥匙。

一位心理学专家曾经为一组销售人员做过一个心理测试。

题目是：如果你与客户正在房间里交谈，这时，突然从门外进来一个人，他盯着你看，你会如何反应？

有的销售员回答：我会被打断。

有的销售员回答：我会继续，但可能会紧张得语无伦次。

有的销售员回答：我也同样盯着他。

甚至有销售员回答：我会问他有什么事，如果他还是无礼地直视我，我也许会揍他。

心理学专家微笑着听着销售人员你一言我一语的回答。

他在等所有人找到自己的答案。

最后，一位销售员同样微笑着对他说：“如果他进来没有主动来打断我们，我会跟我的客户继续。”

心理学专家指着最后这位回答问题的销售员对其他人说：在你们当中，只有他是自信的。

销售人员们开始很不理解，在他们惯常的思维逻辑当中，被一个人如此无礼地打断和注视在而不作出反应，要么是神经麻木之人，要么是胆小怯懦的人，总之无论如何是与自信挂不上边儿的，可心理学专家却说这位销售人员是一个真正的自信的人，为什么呢？

心理学专家看出了大家的疑惑，他只对他们说了一句话：你是要做被别人影响的人，还是要做影响别人的人？

显然，任何人，尤其是作为一个销售人员，影响别人是自己成功的根本要素。

任何人都想去影响他人，而不受他人的影响。

可是不自信的我们在日常生活工作当中却时时被别人影响着。

特别是在我们面对客户的时候，客户的拒绝，客户的不满，客户的报怨，客户的冷淡总是像一颗长满针刺的仙人掌针对着销售人员。

一个成功的销售人员是要把客户身上的针刺拔掉，让他向自己靠近，从而达到成功影响客户意愿的目的。

如果你想成功地影响客户，自信，是最有效的利器。

我们常听到这样一句话：“要想别人尊重你，首先要学会尊重别人。”

同样，我们还知道一句话：“如果要别人相信你，首先要相信自己。”

一个自信、从容、镇定的人会给一种踏实可信的安全感。

特别是当对方需要做出某项决定的时候，他们更愿意听信这样的人给出的建议和意见。

这个时候，对以促使客户决策购买为目的的销售人员来讲，有什么比自信更能帮助自己达到成功的目

<<有效与客户沟通的55个技能>>

标呢？

陈旭是一名广告销售员，每次在去拜访之前，他都站在镜子前，把名单上的客户念了10遍，然后挥舞着双臂大声说：“在第一个月末之前，你们将向我购买广告版面！”

”然后，他怀着坚定的信心去拜访客户。

<<有效与客户沟通的55个技能>>

编辑推荐

《有效与客户沟通的55个技能》编辑推荐：能否与客户顺畅沟通，决定着销售的成败。从销售过程来看，沟通涉及约见之前的自我介绍、约见时的相互了解、谈判过程中的你来我往以及交易完成之后的继续练习。一言以蔽之，只要有客户有需求，销售人员与客户之间的沟通就不会停止。对于销售员来讲，只有尽快掌握与客户沟通的方法、技巧以及应注意的细节，才能早日从艰苦的销售工作中脱颖而出。销售工作实际上就是一项与客户不断沟通交流的工作，掌握了与客户沟通的技能，也就掌握了成功销售的关键。

<<有效与客户沟通的55个技能>>

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>