

<<每天学点电话销售技巧>>

图书基本信息

书名：<<每天学点电话销售技巧>>

13位ISBN编号：9787506493932

10位ISBN编号：7506493934

出版时间：2013-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：付佳

页数：261

字数：230000

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>

<<每天学点电话销售技巧>>

前言

电话销售作为一种销售模式具有省时、省力、快速沟通等特点，在信息传播速度极快的当今社会优势得以凸显。

现在，电话销售已经渗透到保险、金融、教育、电器、服装、美容、娱乐活动等诸多领域，越来越受到企业的青睐。

随着从事电话销售工作的人越来越多，其销售的难度也在逐渐加大。

在这种社会背景下，掌握一定的电话销售技巧成为电话销售广大从业人员必须具备的一种职业素养。电话销售是一门语言艺术。

打电话、说话，人人都会，但是如何通过电话与客户进行良好的沟通，达成销售意向，并不是一件很容易的事。

在现实工作中，经常有不少电话销售人员因为一句话而毁了一笔业务，可见，要想做好电话销售工作，就得每天学点电话销售技巧，只有这么做，电话销售人员才能做到不“祸从口出”。

众所周知，电话销售绝不是随机地打出大量电话，靠碰运气去推销产品的。

这种做法往往会引起客户的反感，结果只能是适得其反。

尽管这样，许多电话销售人员，尤其是销售新人，由于电话销售技巧的匮乏，使得他们在推销产品时困难重重，成交变得异常艰难，严重阻碍了自身的发展。

在这种情况下，电话销售人员该如何以更专业的方式和客户接触？

该如何了解客户的需求和底线？

该如何通过已掌握的电话销售技巧，去化解客户的异议和拒绝，从而有效赢得客户的信赖？

这些问题，就成了我们这本书重点研究的对象。

全书分别从电话销售的准备、沟通、成交和售后四个主要阶段入手，针对每一阶段中的各个销售环节，对电话销售的备战、实战、成交与售后分别作了详细的阐述。

阅读本书，你能很轻松地掌握电话销售工作的一般流程：前期心态调整、开场白介绍、客户需求探询、产品推介、解决异议、促单成交、售后服务和客户投诉处理等。

本书对电话销售人员在工作中可能碰到的问题分别给出了具体的解决方案。

作为一本电话销售工作的指导用书，本书可以作为电话销售人员在工作之余充电阅读的读物，也可以作为电话销售新人的入职培训手册，还可以作为电话销售培训讲师的参考用书。

我们衷心希望读者阅读本书后，能够了解电话销售工作的精髓，尽快建立一套属于自己的电话销售方法，用智慧和勤奋在电话销售的道路上越走越远，早日实现自己的成功梦想。

<<每天学点电话销售技巧>>

内容概要

作为一名电话销售人员，你在工作中是否遇到和思考过以下问题：如何快速找到目标客户？如何轻松越过接线员？如何说开场白最能激发客户的兴趣？如何了解客户的实际需求和底线？当遇到客户的拒绝借口时如何应对？以上这些问题正是本书所要解答的。

本书通过对电话销售的准备、沟通、成交和售后等四个阶段工作内容的全方位介绍，结合上百个销售场景的模拟实训和众多销售高手的成功经验，系统剖析了电话销售的策略、方法和技巧。希望通过阅读本书，销售新手能够快速提高业绩，早日走向成功。

<<每天学点电话销售技巧>>

作者简介

本书作者具有多年销售实战经验，在多家企业内做销售培训。

<<每天学点电话销售技巧>>

书籍目录

第1章 拿起电话前要先准备好心情

保持积极的心态
及时调节心理压力
学会在挫折中反省
战胜恐惧心理
怀抱一颗同理心
准备好诚挚的心
做一个自信的人
勇气让你心想事成

第2章 只有先熟悉产品，才能做好电话销售

了解产品的相关知识
找出产品的独特卖点
相信自己的产品是最好的
保持清晰的思路很重要
产品介绍贵在扬长避短
用FABE模式介绍产品

第3章 充分掌握客户的需求才能百战不怠

探询客户的内心需求
问出客户的具体需求
深入挖掘客户的需求
利用权威激发客户的需求
精心引导客户的需求
多谈论客户感兴趣的话题
有效探视客户需求的六个问题
探询客户需求需注意的事项

第4章 充满魅力的声音更能感动客户

让声音充满魅力的方法
保持收放自如的语调
注意说话的节奏
塑造声音的三个基本要求
掌握五种练习声音的方法
用先声夺人的策略留住客户
声音缺乏感染力的常见原因

第5章 别让接线人成为接近客户的障碍

解除接线人的戒心
学会对接线人进行引导
掌握与接线人沟通的技巧
让前台、秘书为你所用
利用“回电”找准要找的人

第6章 电话中的开场白应该这样说最有效

轻松赢在开场白的策略
巧用开场白抓住客户的耳朵
用提供价值来吸引客户
别出心裁开场白面面观
巧借第三方，与客户搭建起信任的“桥梁”

<<每天学点电话销售技巧>>

遭遇态度恶劣者的应对策略

第7章 当客户提出异议时应该这样沟通

处理客户异议的常用方法

让客户自己说出购买的条件

找准原因处理好客户的异议

这样说才能消除客户的异议

区别对待不同的客户异议

利用LSCPA法则处理客户异议

常见客户异议的处理

第8章 说服客户购买的说话技巧

认同是赢得客户信任的最佳办法

先承认客户的观点再说服客户

利用人“怕买不到”的心理来说服客户

抓住客户的弱点说服客户

引导客户联想到成交的好处

学会与客户产生共鸣

凭借过硬的专业素质征服客户

巧妙应对“头疼客户”

第9章 让客户接受拜访的电话应该这样打

约定拜访时间，争取说服机会

灵活运用销售策略，才能顺利约谈

首次电话拜访客户的技巧

二次电话拜访客户的技巧

准客户拒绝电话约访的应对策略

直接约见客户

学会提出建设性方案

第10章 当客户明确表示拒绝时不要放弃

客户反对意见早预防

避免和客户起争执，第一时间找出问题

处理客户的拒绝要讲方法

把客户的拒绝当成机会

学会集中精力打攻坚战

价格反对意见的应对办法

第11章 成交之前最重要的时刻使出你的“杀手锏”

学会按客户的风格出牌

成交有技巧，贵在巧运用

从客户的言谈中发现成交信号

运用数学原理有效促单

注意半路杀出的“程咬金”

应用假定法，让客户觉得非买不可

采用心理战术轻松促成交易

第12章 售后跟踪是最重要的销售

消除客户成交后的消极情绪

掌握成交后的客户跟进技巧

持之以恒地与客户保持联系

请老客户帮忙介绍新客户

这样做收款催款才不伤和气

<<每天学点电话销售技巧>>

这样做提升客户忠诚度最有效

第13章 电话销售中处理投诉的技巧

用真诚化解客户的不满

学会正确处理客户的抱怨

关注客户情绪，轻松处理客户投诉

把对产品负责当成自己的责任

注意抱怨电话的接听技巧

处理客户投诉要讲究方法

<<每天学点电话销售技巧>>

章节摘录

版权页：（3）害怕客户的“没表情”。

通常客户在得知报价后，不会表达出他们真实的想法，而是让你去猜。

做这种心里没底的事情是不是通常会让你觉得很没自信？

所以接下来你也应该知道一件事情：客户会因为我们的不自信而开始怀疑我们的产品价格。

（4）害怕客户的拒绝。

假如你向一个心仪的女孩表达了自己的爱慕之情，却遭到她的拒绝，那是任何人也无法坦然面对的一件事。

因此，当客户在产品价格上拒绝你时，这种杀伤力虽然没有前者大，但是也让你无法平静。

（5）对自己的产品没有信心。

认为自己的产品本来就不值这个价格，所以当客户说太贵了或是沉默时，你完全没有了自己的立场。

毫无疑问，你这是缺少自信的表现。

2.解除价格恐惧 世界上一流的电话销售人员都有一个共同的特质：他们对自己的产品和公司的热爱程度非常高，因此他们能十分骄傲地对别人说起他们的产品，就像说自己的孩子是一个优等生一样。

在这个世界上，没有人会喜欢劣质产品，即使价格再低也不会有人买，所以，你应该相信自己的产品就是一个“优等生”，它可能不是一流公司的一流产品，但客户买了它绝对值得。

此外，你还需要明白一件事情：这世界上没有十全十美的东西，即使一流公司的一流产品，也会存在瑕疵。

<<每天学点电话销售技巧>>

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>