

<<学会和客户说话>>

图书基本信息

书名：<<学会和客户说话>>

13位ISBN编号：9787514203288

10位ISBN编号：7514203281

出版时间：2012-6

出版时间：印刷工业出版社

作者：郑一群

页数：222

字数：200000

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>

<<学会和客户说话>>

前言

会说话的人，说出话来准确得体、巧妙恰当，让人听后如沐春风，他们往往可以很顺利地达到自己的目的。

一个说话高手就像是武林高手，一言一词都掷地有声，很容易就能说服别人。

一个会说话的销售员往往可以让客户为之折服，进而赢得成功。

销售员在说服客户的时候妙语连珠、幽默机敏，语言充满情趣，耐人寻味，不仅可以缩短彼此间的距离，还能使交谈气氛和谐融洽，从而达成自己的目的。

但是，说话时要注意，话语要简洁，语言要精练，而不是一箩筐的废话。

也就是要以最经济的语言手段，输出最大的信息量。

反之，如果说话时抓不住主干，空话连篇，嗦重复，瞎聊乱侃，说了半天也听不出个所以然，这样只会让客户心生厌恶，不但达不到说服的目的，反而惹恼了客户。

古语云：“言不在多，达意则灵。”

语言是传递信息和交流思想的工具，这些技巧和表现手法主要体现在语言的运用上。

要言不繁，字字珠玑，简练有力，能使人不减兴味；冗词赘语，叙述唠叨，必令人生厌。

因此，说服客户时，要筛选、过滤出最精辟的语言，恰如其分地表情达意，尽可能以简练的语言表达出深刻的内涵。

这样才可能更快、更准地成功说服客户。

在销售过程中也是如此，销售员如果只顾自己一个劲地说产品如何好，而不学会倾听，他是无法了解顾客的。

无法了解顾客，销售的效率就低，甚至令人讨厌。

成功的销售员说，有效的销售是自己只说三分之一的话，把三分之二的話留给对方去说，然后，倾听。

倾听使你了解对方对产品的反映以及购买产品的各种顾虑、障碍等。

只有当你真实地了解了他人，你的人际沟通才能有效率。

有一个成语叫“对牛弹琴”，它讽刺的就是“说话不看对象”。

琴弹得再好，对牛也没有任何意义。

说话也一样，不看人说话也没有任何作用，有时还会招来不必要的麻烦，甚至杀身之祸。

例如，我们对一个目不识丁的老太太大谈WTO，说普希金、雪莱，她懂吗？

岂不是白费口舌？

再比如，如果我们称呼一位未出嫁的姑娘大嫂，后果会怎样？

“人上一百，种种色色”，销售员说话一定要顾及客户——形形色色的人。

要了解听话者的身份、年龄、职业、爱好、文化修养等诸多方面的情况，只有这样，我们所说的话才有意义，才能达到预期的目的。

有些销售员在说服客户时，总是指责对方。

不论你用什么方式指责别人，哪怕是一个眼神，一个手势，说话的声调，都明显地告诉别人他错了。

而他会认可你的观点，认为自己错了吗？

可以肯定地回答，绝对不会！

因为你直接打击了他的智慧、荣耀、判断力和自尊心。

这绝不会使他改变心意，反而会使他想反击。

即使你搬出柏拉图或康德的逻辑，也改变不了他的观点，因为你伤了他的感情。

永远不要这样开场：“好，我证明给你看。”

”这句话大错特错，等于在说：“我比你更聪明。”

我要告诉你一些事，使你改变看法。

”这是一种挑战，这样会挑起事端，在你尚未开战之前，客户已经准备迎战了。

即使在最温和的情况下，你要改变客户的主意都不容易，那为什么要使它更不容易呢？

为什么要使你自己的困难更加深一层呢？

<<学会和客户说话>>

如果你要证明什么，不要让任何人看出来。

技巧要到家，使对方察觉不出来。

必须用若无实有的方式教导客户，提醒客户他所不知道的。

本书适合所有正在成长中的销售员和对销售感兴趣的人们，尤其对销售新手更具参考价值。

如果你初入销售这一行，还摸不清门道。

或者虽有几年的销售经验，但总有一些障碍让你无法跨越，这本书是专门为你打造的！

作者以翔实的案例加上深入浅出的讲解，帮助不知该如何说服客户的销售新手快速、顺利地拿下订单！

<<学会和客户说话>>

内容概要

《学会和客户说话》对说好开场白、唤起客户的好奇心、向客户提问等销售常见情景进行分析，汇集了8大销售升级阶梯，66条实用销售法则，102个销售实例。是目前最完整、最实用的销售实战经典。

无论刚踏入销售这一行，还是已有几年销售经验，你都能从《学会和客户说话》中找到解决销售困惑、提高业绩的诀窍，轻松掌握和客户说话中的主动权，快速、顺利地拿下订单！

作者郑一群是畅销书作者，拥有十多年的职场从业经验和企业管理经验，对企业管理和员工培训有独到见解。

<<学会和客户说话>>

作者简介

郑一群，畅销书作者。
拥有十多年的职场从业经验和企业管理经验。
出版过《学会和领导说话》《秒杀订单》《销售精英是这样炼成的》《绝对成交心理》《尽职尽责——如何成为企业不可或缺的金牌员工》（2010年2月出版，12月第5次印刷）《责任第一》（销量突破20万册）等多部图书。
其中《尽职尽责——如何成为企业不可或缺的金牌员工》一书被评为“2010年十大团购(员工培训)图书”。

<<学会和客户说话>>

书籍目录

- 第一章 要想拿订单，首先说好开场白
 - 好的开场白是成功的一半
 - 如何说好开场第一句话
 - 用寒暄打开话题
 - 以坦白自己的来意开场
 - 用利益作为开场白
 - 让客户感到惊讶的开场白
 - 让开场白更有创意
 - 销售员的经典开场白
 - 走出开场白的误区
- 第二章 这样说，才能唤起客户的好奇心
 - 发掘客户的兴趣点
 - 如何唤起客户的好奇心
 - 引起客户的注意和兴趣
 - 先做朋友，再谈销售
 - 巧用激将法
 - 用提问唤起顾客的购买欲望
 - 货卖一张嘴，全凭舌上功
 - 吸引住你的客户
- 第三章 向客户提问，一定要“命中靶心”
 - 用提问接近客户
 - 掌握提问的技巧
 - 积极提问，赢得订单
 - 提问的基本方式
 - 正确提问，把握客户的需求
 - 巧妙提问，促成成交
 - 说服的最高境界是提问
 - 巧妙运用三种提问法
- 第四章 面对客户异议，切勿急于辩解
 - 没有异议，就没有销售
 - 正确认识来自客户的异议
 - 有些异议不必当真
 - 处理客户异议的常用方法
 - 委婉指出客户的错误
 - 冷静面对客户的过激异议
 - 不把价格争议当焦点
 - 别把“争论”当“说服”
 - 了解客户的需求，多让对方说“是”
- 第五章 慷慨雄辩，不如真诚打动客户的心
 - 寻找双方感兴趣的话题
 - 引导客户多开口说话
 - “对症下药”，增强针对性
 - 质问语气伤人心
 - 把握谈话分寸，不与客户争论
 - 用真诚的话语打动客户

<<学会和客户说话>>

让客户觉得你是在为他着想

巧妙地利用反语，更有说服力

懂得“攻心”，对客户说明利害

第六章 针对各类客户，学会巧妙说服

打动脾气暴躁型客户

说服防火墙型客户

吸引贪小便宜型客户

说服挑剔型客户

抓住沉默型客户

说服自以为是型客户

说服不同性别的客户

不给犹豫型客户机会

第七章 对于客户的诉说，要认真倾听

有效倾听，远胜于夸夸其谈

善于倾听客户内心的声音

认真聆听客户的每一句话

耐心倾听是最好的恭维

学会聆听，才是真正会做生意

设法让客户开口畅谈

用倾听化解客户的抱怨

倾听打开销售之门

第八章 懂得赞美，把话说到客户心坎上

赞美最能打动客户

先赞美，再谈业务

赞美客户要说到点子上

别让赞美坏了生意

恭维过头讨人厌，适度赞美助销售

赞美之辞也要有亮点

赞美竞争对手，更易赢得客户信任

<<学会和客户说话>>

章节摘录

<<学会和客户说话>>

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>