第一图书网, tushu007.com

<<不会说话就当不好店员>>

图书基本信息

书名：<<不会说话就当不好店员>>

13位ISBN编号：9787542926401

10位ISBN编号：7542926403

出版时间：2010-10

出版时间：立信会计出版社

作者：赵凡禹 编

页数：257

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

第一图书网, tushu007.com

前言

俄罗斯大作家高尔基说过这样一个谜语：它不是蜜，但可以粘着一切。
谜底就是——语言。
社会越来越文明、进步，人际交往也越来越频繁，语言也越来越显现出它的重要性。
是人才的人不一定有口才，但有口才的人一定是人才。
美国成功学大师卡耐基也说过：“ 公开演讲训练是培养自信心的康庄大道.一个人的成功，15%是靠他的专业知识技能，85%是靠他的口才交际能力。
”口才是人生最大的资本，它能带来财富，实现成功。
掌握口才秘诀，练出能说会道的本事，就能做到一块舌头打天下。
会说话能把事情做得更好，会说能帮你更好地表达人生，会说堪比黄金贵！
店员，是靠嘴吃饭的，每天做的都是如何“ 说 ”服顾客购买商品，语言几乎是店员的唯一手段。
因此，一名出色的店员一定有出色的口才，不仅仅要能说，而且要会说，只有有了出色的口才，才能够让顾客感受到你的魅力，才乐意购买你的产品。
不会说就当不好店员，会说才能实现销售目的。

第一图书网, tushu007.com

<<不会说话就当不好店员>>

内容概要

店员的口才价值百万
“交易的成功，往往是口才的产物”，这是美国的“超级推销大王”—
—弗兰克·贝特格近30年推销生涯的经验总结。
对于店员来说，哪里有声音。
哪里就有了力量；哪里有口才，哪里也就吹响了战斗的号角，进而也就有了成功的希望。

一位成功的销售大师曾经说过：“只要你拥有成功销售的能力，你就拥有白手起家成为亿万富翁的可能。
”出色的店员，是一个懂得如何把语言的艺术融入到商品销售中的人。

因此，身为店员，要培养自己的语言魅力，有了语言魅力，就能更好地与顾客进行有效沟通，从而也就更好地通过说服来实现交易。

第一图书网, tushu007.com

<<不会说话就当不好店员>>

书籍目录

CHAPTER 1 把握进门——来一个精彩的开场白
当顾客说随便看看之时，你该怎么说
当顾客犹豫不决的时候，你该怎么说
当顾客不情愿感受产品，你该怎么说
当顾客所带同伴不喜欢，你该怎么说
当顾客要等家人来决定，你该怎么说
当闲逛的客人顺口插话，你该怎么说
当顾客怕买与人重复的，你该怎么说
顾客想请人来帮参谋时，你该怎么说
当顾客说东西少没买的，你该怎么说
当顾客听完介绍后就走，你该怎么说
CHAPTER 2 探询顾客需求——说一句直捣心窝话
探询顾客想选购什么颜色的商品
探询顾客想选购什么价位的商品
探询顾客想选购什么款式的商品
探询顾客想选购什么材料的商品
探询顾客想选购什么风格的商品
探询顾客选购商品时重点考虑的是什么
探询顾客买商品是自己用，还是送人
探询顾客今天就想买，还是就是闲逛
CHAPTER 3 做好产品介绍——精妙言辞震撼人心
顾客认为商品为贴牌之时，你要怎么做好介绍
顾客认为是去年的旧货时，你要怎么做好介绍
顾客对商品做工不满意时，你要怎么做好介绍
顾客质疑商品不是新的时，你要怎样做好介绍
顾客觉得品牌不太有名时，你要怎么做好介绍
顾客怕商品使用期限短时，你要怎样做好介绍
顾客觉得别的牌子更便宜，你要怎么做好介绍
顾客拿别的品牌比较质量，你要怎么做好介绍
顾客认为商品质量不好时，你要怎么做好介绍
顾客拿不准到底哪家的好，你要怎么做好介绍
顾客认为特价商品有问题，你要怎么做好介绍
CHAPTER 4 发现销售时机——赶紧用上说服术
顾客说，质量看起来不是很好啊，你要这样说
顾客说，用(穿)这个我更胖了，你要这样说
顾客说，这个颜色好像不适合我，你要这样说
顾客说，我觉得这个款式太你要这样说
顾客说，我觉得大小好像不合适，你要这样说
顾客说，感觉用(穿)着怪怪的，你要这样说
顾客说，这种质量有没有其他款，你要这样说
顾客说，卖的肯定都说自己的好，你要这样说
当顾客，什么也不说就想离开时，你要这样说
CHAPTER 5 正视顾客异议——能言但无需善辩
是新款吗？
看着就像旧的

第一图书网, tushu007.com

东西还不错，可惜价格太贵了
这件产品功能太多了，没必要
我是买来送人的，不合适怎么办
挑来挑去都找不到喜欢的
你们的产品设计不够美观
怎么你家的价格比别人家的高
是不是穿几天就有小绒绒跑出来了(羽绒服)
不知道你们的售后服务怎么样
CHAPTER 6 协调促销问题——顺情说话游刃有余
不打折，但顾客要求打折
老顾客，索要一定的优惠
回头客，要求适当给予让利
说半天，就是要求再便宜
嫌太贵，强烈要求给打折
不怕等，待打折时再来买
提意见，想把赠品、积分换折扣
货比货，好的品牌都打折呢
加数量，买×件要求给打折
很不满，别的品牌可不光打折
为难人，折扣不要一定要赠品
套近乎，我跟你们的老总很熟
贪无厌，既要折扣又想要赠品
CHAPTER 7 成交才是根本——三言两语即搞定
顾客再回店中，抓住交易时机
顾客犹豫不决，给顾客出个好建议
循序渐进追问，促成成功交易
施加心理压力，让顾客顺利买单
用冷淡的方式，对付自大的顾客
用声东击西法，从顾客的同伴下手
进行暗示意引，朝着有利的方向引领
抓住顾客的话，步步诱导成交
自称手头有紧，多是一个借口
给足顾客面子，顺利完成交易
有耐心有策略，抱定不放完成交易
鼓励顾客做主，促成现场交易
与孩子拉近关系，促成现场交易
说服要有针对性，促成现场交易
判断顾客购买力，推动交易的完成
顺应顾客的心思，让顾客买得舒心
给顾客一个理由，让交易顺利完成
CHAPTER 8 面对突发事件——屋檐底下会说低头话
质量没问题，顾客却要退货
退货期已过，但是顾客执意退换
确有小瑕疵，尽量沟通协调
无理顾客气冲冲，不退不走
满面笑容让顾客登记，顾客转身就走
顾客带多人来到店中进行“算账”

第一图书网, tushu007.com

CHAPTER 9 别把人说跳——销售口才注意事项
别说容易引起顾客反感的话
别被动地等待顾客来询问
别把赞美之辞无度地滥用
别喋喋不休地卖弄口才
别让销售沟通变得僵化
别人为设置沟通的障碍
别让顾客在沟通中说“不”
别把这些服务禁语说出口
别把销售沟通变成你的独白
CHAPTER 10 要把人说笑——沟通是一门精妙艺术
修炼，说话的声音
把握，说话的节奏
提升，话说的感染力
会听，得到认可的必备武器
幽默，促成交易的润滑剂
赞美，促成交易的助推器
肢体语言，促成交易的好帮手
沟通技巧，让顾客顺利买单的秘诀
附录
自我测试：这些问题你能回答吗

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

任何人进入陌生的环境时难免都会产生一种戒备心理，具体表现为他们一般都不愿意主动回答问题，更不愿意多说话，因为他们担心一旦自己说得太多。
就会被对方抓住把柄而落人店员设计的圈套，他们可不希望自己被销售人员缠住而难以脱身。
所以，顾客认为保护自己的最好方式就是：进店后尽量少说话。
知道了顾客说“ 随便看看 ”的心理状态后，作为销售人员怎样化解与顾客的这种冷淡关系呢？
其实，当顾客走进门的时候，要根据顾客的心理来设计自己接待顾客的行为，可以参考以下方法。
别急于开口询问多数顾客不喜欢自己一进店时，店员就给自己施加有形或无形的压力。
当顾客说“ 随便看看 ”的时候，店员务必不要用提问的句子与顾客打招呼，比如“ 你好，买东西吗？ ”以及“ 请问需要我服务吗？
”等。
因为用这种压力比较大的问句招呼顾客会给顾客制造必须回答问题的压力，而通过对顾客人店前的心理分析。
我们知道，其实顾客是不希望在人店时就开口说话的。
所以，顾客还没进门，就急于询问的话，顾客就会很容易地以“ 随便看看 ”，或者干脆不回答的方式来保护自己。
如果顾客自始至终都带有这种情绪，买卖成交的可能性很低。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《不会说话就当不好店员》：卖货就凭一张嘴

第一图书网, tushu007.com

<<不会说话就当不好店员>>

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