

<<电话拜访客户细节训练>>

图书基本信息

书名：<<电话拜访客户细节训练>>

13位ISBN编号：9787801559418

10位ISBN编号：780155941X

出版时间：2005-10

出版时间：中国市场出版社（原中国物价出版社）

作者：西岳

页数：169

字数：130000

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>

<<电话拜访客户细节训练>>

内容概要

《电话拜访客户细节训练》摒弃单纯的理论说教，针对电话拜访的重要细节，结合案例和故事进行阐述。

本书主要从“电话拜访客户——赢在充分的准备工作”、“电话拜访陌生客户——了解及促成需求”、“电话回访客户——及时跟进达成结果”、“销售后的电话客户拜访——做好服务、挖掘潜在客户”四个方面进行论述。

书中的很多案例都是笔者的亲身体验，书中列举的一些问题也是客户曾经提到过的一些问题。这些问题虽然只是一些细节，但却很真实，也很典型，希望它们对任何一位电话拜访人员都具有一定的指导意义。

如果是这样，将是笔者最大的欣慰。

<<电话拜访客户细节训练>>

书籍目录

一、电话拜访客户——赢在充分的准备工作 细节1 调整好电话拜访前的心态 细节2 认真搜集筛选客户资料 细节3 电话拜访中的时间管理 细节4 对拜访过程作好计划和预测二、电话拜访陌生客户——了解及促成需求 细节5 印象深刻的开场白 细节6 巧妙找到关键人 细节7 诚心赞美你的客户 细节8 如何电话预约客户 细节9 客户类型与沟通技巧 细节10 如何激发客户的兴趣 细节11 如何介绍产品或服务 细节12 认真聆听客户的需求 细节13 深入探询客户的需求 细节14 积极引导客户的需求 细节15 与客户建立信任关系 细节16 有效处理客户的异议 细节17 激发客户签约的欲望 细节18 捕捉客户的成交信号 细节19 促使客户成交的方法三、电话回访客户——及时跟进、成成结果 细节20 认真对待客户来电 细节21 妥善处理客户的抱怨 细节22 不同类型客户的跟进策略 细节23 巧妙回绝客户的不合理要求 细节24 识别潜在客户中的准客户 细节25 为潜在客户设定期望值 细节26 如何与潜在客户成功签约四、销售后的电话客户拜访——做好服务、挖掘潜在客户 细节27 做好跟踪服务工作 细节28 与客户保持长期联系 细节29 巩固老客户，开发新客户附：短信拜访客户

<<电话拜访客户细节训练>>

章节摘录

书摘(五)预约被拒绝的处理方法客户通常都会在电话中拒绝见面，客户的拒绝虽然让人感到沮丧，但是，只要拜访人员处理得当，就会在拒绝之中获得机会。

以下提供几点建议，以供参考。

1. “没时间。”

”在电话约见客户时，客户可能会说自己没有时间。

这时，一定要向客户保证三件事：一是访问很简短；二是不会给客户带来压力；三是客户没有任何义务。

在具体的沟通中，如果客户对所介绍的产品比较感兴趣，你可以试探着问客户：“我可以把产品拿给您看一下吗？”或者“这份协议的具体细节，咱们还需要具体谈一下，这主要是出于对您这方面的考虑”。

”听到这些话，客户往往就不会拿“没时间”做借口了。

2. “没兴趣。”

”可能与客户初次电话接触之后，客户对产品或服务有了一定了解，但了解得还不透彻，需要做进一步的说明。

而此时约见客户，可能会遭到客户的拒绝。

这个时候可以这样说：“刘主任，您说对我们的服务不感兴趣，是因为您对我们的服务还缺乏足够的了解。

这样吧，周二上午我带上一些详细的资料，亲自登门拜访，您看可以吗？”3. “让我再想想。”

”有时，客户并没有直接拒绝你的约见，而是说“让我再想想”。

其实，客户说出这句话的时候，已经有了接受约见的想法，只是心里还有一些小小的顾虑。

这个时候，可以对客户这样说：“我们不是已经讨论过相关的重点了吗？您现在还顾虑什么？”又如：

“我们有相应的质量保证书，而且有完善的售后服务制度，您还在犹豫什么？”4. “先传一份资料吧。”

”有时候，我们电话预约客户面谈的时候，客户可能会说：“你先传一份资料给我吧，我看完了再说”。

”其实当客户说这些话的时候，大多数情况下只是一个借口，即使资料传过去了，他也不一定看，而且过后等你再打电话给他，他却说“资料已经看过了，我们不需要”。

其实他根本就没看你传的那些资料。

遇到这种情况可以这样说：“王经理，我们的资料都是精心设计的纲要和草案，必须配合人员的说明，而且要针对每一位客户再做具体的修订，以期达到最佳效果。

所以，最好是我星期二或星期三过去看你。

您看是上午好还是下午好？”5. “没这个必要。”

”客户在了解了有关产品或服务的基本情况后，可能会主观地认为他们没有相关的需求，于是认为你的电话约见更是没有必要。

遇到这种情况，可以向客户这样说：“您认为没必要，可能是因为您没有了解到相关的细节问题。

关于这些细节问题，我正想和您具体面谈一下，您看下周一会个面儿怎么样？”6. “我得和其他人商量”。

”有时候，客户对于某一项工作可能没有完全的决定权，因此需要与其他人共同作出决定。

客户因为这个原因而拒绝约见的話，可以这样说：“李总，我完全理解这一点。

您先和其他人打一下招呼，下周三咱们再坐在一起讨论好不好？”7. “正准备出差。”

”有时候，当我们电话约见客户的时候，客户会说自己正准备出差。

对于客户的这种回答，要一分为二地看待。

因为，有时候客户可能会真的出差，有时候只不过是一个借口。

当得知客户是在找借口的时候，要分析其找借口的原因，然后再对症下药。

如果客户真的是要出差的话，就应当问清楚客户出差的具体时间和回来的具体时间，以便把握好何时去拜访客户更为恰当。

<<电话拜访客户细节训练>>

比如可以这样说：“赵老师，既然您明天就要出差，那么今天下午我抓紧时间过去一趟，希望您能抽出十几分钟的时间，我为您简单介绍一下，具体事情等您回来再说。

” 8. “以后再说吧。

” 客户说这句话的时候，十有八九是没有什么希望了。

但是如果你想留住这个客户，以备以后再合作的话，不妨这样说：“这样吧，于总，无论您现在需要不需要，我还是很乐意明天为您送上一份样品，等到您需要的时候，再与我联系。

” 又如：“错过了这次机会，损失可就大了，您再慎重考虑一下吧，我随时恭候您的电话。

” 实践中，客户总是会找出很多理由来回避约见，类似的拒绝自然很多。

但是，处理的方法其实还是一样的，那就是要把拒绝转化为接受，让客户动摇拒绝的意愿，改变错误的认识。

如此一来，拜访人员就能够乘机跟进，诱使客户接受自己的建议。

P.48-51

<<电话拜访客户细节训练>>

媒体关注与评论

书评电话拜访主要通过语言来与客户沟通，有时候一张订单可能决定于一句话，有时候甚至决定于一个字。

电话销售的细节决定你的业绩告诉你29个最容易被忽视的关键电话销售细节也许你也会成为乔·吉拉德那样伟大的推销员。

<<电话拜访客户细节训练>>

编辑推荐

电话拜访主要通过语言来与客户沟通，有时候一张订单可能决定于一句话，有时候甚至决定于一个字。

电话销售的细节决定你的业绩告诉你29个最容易被忽视的关键电话销售细节也许你也会成为乔·吉拉德那样伟大的推销员。

<<电话拜访客户细节训练>>

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>