

<<搞定客户>>

图书基本信息

书名：<<搞定客户>>

13位ISBN编号：9787802495616

10位ISBN编号：780249561X

出版时间：2010-9

出版时间：中华工商联合出版社有限责任公司

作者：马福存 编

页数：208

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>

<<搞定客户>>

前言

任何推销活动都会遇到客户五花八门的反对意见，甚至是直接拒绝，大多数推销员为此寝食难安，有的甚至因为不能承受“拒绝”所带来的心理压力而离开了销售这个舞台。

其实，面对异议和拒绝，我们都应该明白这样一个问题：提出异议和拒绝是客户的权利，无论怎么产生的，实际上都是客户关心推销的一种形式，是客户对产品表示兴趣的一种表现。

因此，对于客户的异议和拒绝，我们不应该害怕，而应该表示欢迎，将其作为促成销售的一个机遇。

美国著名推销大师汤姆·霍普金斯把客户的异议比作金子：“一旦遇到异议，成功的推销员会意识到，他已经到达了金矿；当他开始听到不同意见时，他就是在挖金子了；只有得不到任何反对意见时，他才真正感到担忧，因为没有任何异议的人一般不会考虑购买。

”问题的关键在于怎样应付和消除客户的各种异议和拒绝。

本书有针对性地甄选和提炼了客户提出异议的原因及其应对方法，配以情景案例的分析和提示，为销售人员系统地破解了客户拒绝的谜团，告诉销售人员如何正视异议和拒绝，如何把拒绝的客户变成忠诚的客户，如何让客户说不出拒绝……全面帮助销售人员解决了实际工作中的问题。

无论你是初入道的销售新手，还是业内佼佼者；无论你是品牌代理商，还是服务行业的销售经理，都可以读一读这本书，书中不仅有如何让客户回心转意、让交易起死回生的诀窍和技巧，更有如何更好地“兜售”自己，应对人生挑战的妙语和箴言。

目标创造格局，态度决定成败，行动带来收获。

你有多大的目标，就创造多大的人生格局，你有什么样的态度，就决定你事业的高度。

销售人员只有勤奋、努力，不断提升自我，才能真正给你的人生带来收获。

<<搞定客户>>

内容概要

本书由一个个轻松有趣却又深入人心的销售实例与解决问题之道精编而成，让你在看似成交希望渺茫时，还能将销售会谈拉回正轨。

阅读本书，你无需再害怕遇见形形色色的客户问题，也唯有翻开本书，才能让你在处于销售劣势时不致于节节败退，有效地反败为胜，高效地达成销售目的，不断攀升业绩高峰。

本书可以让你更快地掌握销售工作的实质，可以让你更好地把握客户服务的心理，从而使你在最短时间内快速提高销售水平，有效创造销售佳绩。

<<搞定客户>>

书籍目录

前言第一章 当销售遭遇拒绝 没有拒绝就没有销售 真正的销售从拒绝开始 洞悉拒绝背后的客户心理 客户拒绝有真有假 为拒绝干杯 找到拒绝的真正原因 客户的原因 销售人员的原因 产品的原因 价格的原因 企业的原因 服务的原因 客户的“另类”拒绝 失约 不理不睬 不愿接受名片 焦躁不安 无心面谈第二章 提升应对拒绝的能力 应对拒绝的心理素质 积极乐观，正视拒绝 坚强隐忍，应对拒绝 相信自己，告别拒绝 应对拒绝必备的能力 成为产品专家 成为心理专家 成为敏锐的观察家 良好的社交能力 灵活的应变 应对拒绝的语言技巧 出色的表达 高超的语言技巧 做好准备，理解并背诵话术 摆脱教条，灵活运用话术 赞美认同是必备的法宝第三章 行动，让异议走开 挑个好时机应对异议 应对异议要看时机 在异议尚未提出时应对 异议提出后立即应对，先沉默，过一段时间再应对 适度冷淡不去应对 应对客户异议要有原则 尊重客户的异议 切莫阻止客户说出拒绝理由 善于倾听 客户异议 正确对待客户的异议 宽宏大量、面带微笑 向客户推销好处 即使客户不买也要感谢他 不与客户争辩 应对异议的具体方法 有效类比 直接否定 间接否定 取长补短 举例劝诱 装聋作哑 转移法 询问法 旁敲侧击 第三方证明 激发从众行为 幽默周旋 激将法 避重就轻 应对客户异议要避免雷区 追根溯源，有问必答 面对异议，尴尬无语 你来我往，激烈争辩 货比三家，没完没了 死记硬背，不会变通 缺乏自信，愧对客户 沟通不力，用词不当 缺乏判断，轻信客户第四章 见招拆招：应对异议的实战宝典 应对不同客户的不同方法 应对健谈型客户 应对疑虑型客户 应对急躁型客户 应对愤怒型客户 应对保守型客户 应对敌对型客户 应对傲慢型客户 应对犹豫不决型客户 最常见的异议及应对方法 太贵了，我买不起 我要考虑一下 抱歉，我不需要 我还想比较一下 对不起，我很忙 我得跟家人商量一下 我听说你们服务不好 把资料先放在这儿 过段时间再来找我 以前用过，但效果不好第五章 防异议于未然 提前预防异议好处多 先发制人，占据主动地位 缩短销售过程，节省时间 有力促进购买，实现销售 充分准备，避免暗中的异议 有效预防客户异议 消除戒心才会没有异议 让客户想不出借口 双向托底，让客户无法说不 减少提出借口的机会 避免日后异议的发生 预防客户拒绝的要点 预防拒绝的其他方法参考文献

<<搞定客户>>

章节摘录

客户购买产品的动机是十分复杂的，推销员只有成为一个敏锐的观察家，才能从客户的行为中，发现许多反映客户内心活动的信息，从而准确判断用户的购买动机，制定出相应的推销策略。

敏锐的观察是推销员和客户打交道的有力武器。

因此，推销员要学会在推销中观察客户，从服饰打扮上判断客户的职业、购买能力，从语言交谈中了解客户的购买动机和性格特点，从客户的相互关系和神态变化上揣测客户的心理，从而达到成交的目的。

1.对客户衣着打扮的观察每一个客户的衣着特点，都受他的文化修养、社会地位、生活水平、职业、性格、年龄和民族等因素影响。

由于生活水平的提高，人们用于穿戴的支出占总收入的比例越来越大。

服饰已成为人们物质生活和精神生活的重要组成部分。

从客户的服饰可以判断出他的职业特点和购买力水平，作为推荐产品、做好销售工作的依据。

推销员在与客户的交谈中，应注意观察客户的服饰打扮，以此来判断客户的职业和实际的购买能力。

一般来说，穿戴的服饰质地优良、式样别致、价格昂贵，即表明其有较高的购买力水平，有经济实力追求享受。

而服饰面料普通、式样过时的客户多是购买力水平较低，正处于温饱水平，还无力讲究穿戴。

从职业类型看，城镇居民的服饰较好，购买力较强；农民、城镇无业者的收入低，服饰相对较差，购买力也较低。

推销员通过观察客户的服饰打扮，大体上知道客户的职业身份及购买力，针对其职业特点，就可以判断其消费心理需求，有的放矢地向客户介绍、推荐产品，这样往往成交率较高。

<<搞定客户>>

编辑推荐

《搞定客户:有效排除客户异议的成交技巧》编辑推荐：搞定客户是拓展营销渠道的前提，搞定客户是创造销售业绩的基础。

新颖巧妙的心理谋略、实用有趣的销售技巧、简单细致的操作方案，帮助销售人员轻松搞定客户、提升业绩的实用宝典。

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>