第一图书网, tushu007.com

<<沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787111312840

10位ISBN编号：7111312848

出版时间：2010-9

出版时间：机械工业

作者：丁兴良//王平辉

页数：195

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

所谓“物竞天择，适者生存”。
在人类历史上，从来也没有像今天这样给每个人提供了这么多美好的机会，我们每天都面临着各种各样的机遇和挑战。
世界上做好准备的人有很多，所不同的是有的人准备努力抓住机遇，有的人准备就此错过。
当你选择以汽车销售为职业时，你就要做好努力抓住机遇的准备。
汽车销售人员与客户的交流，是客户进行品牌体验的关键环节，也是消费者情感体验的一部分。
客户需要深层次了解产品的情况，作为决策的依据；而汽车销售人员对产品的具体讲解和态度，对客户的决策有很大影响。
这是一个沟通的过程。
汽车销售人员的行为举止将影响客户对企业和品牌的认知，是产品销售和品牌展示的关键。
沟通是吸引客户的一种资源，良好的沟通技巧让你充满魅力。
在销售工作中，那些有能力、有素质，能把自己的业务做到炉火纯青地步的销售人员，往往会受到客户的欢迎和喜欢。
相反，只会死板地说教，没有任何特长的销售人员，是很难让客户对其及其推销的产品产生兴趣的，而这样的推销也是不会取得好业绩的。
在汽车销售过程中，汽车销售人员与客户的沟通主要体现在：会说，即“能否说到点子上”；会听，即“理解顾客心声，把握顾客需求”；会看，即“从细节观察顾客需求，准确把握成交时机”；会干，即“善于处理顾客异议，巧妙促成顾客购买”；会想，即“想客户之所想，急客户之所急”。
沟通不是一种本能，而是一种能力。
也就是说，沟通不是天生具备的，而是在工作实践中培养和训练出来的。
随着业务竞争的不断加剧和业务交往的日益频繁，沟通能力已经在现代社会中变得越来越重要，那种“君子敏于行而讷于言”的时代已一去不复返了。
最简单、最有效的人际沟通技巧是什么？
是指嘴里没有否定，眼里没有蔑视，肢体没有威胁，表情没有冷漠。
正如卡耐基所说：“如果你是对的，就要试着温和地、技巧地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而热诚地承认。
这要比为自己争辩有效和有趣得多。
”这几句话只是沟通技巧，了解这些技巧之后，需要销售人员不断学习，提高自身的素质和修养。
在这个变革、创新、竞争、发展的新时代，学习是成功销售的唯一起点。

第一图书网, tushu007.com

<<沟通技巧>>

内容概要

怎样在销售过程中掌握与客户沟通的方法？
怎样完美地介绍汽车知识？
怎样正确面对客户的异议？
怎样建议客户促成交易？
作为汽车销售人员，努力固然很重要，但在汽车销售过程中，只有掌握正确的沟通技巧才能轻松地取得优异的业绩。
沟通技巧会影响销售活动的每一部分，并且是帮助你决定成功销售及提高收入的关键。

本书案例丰富，语言生动，从不同角度生动具体地介绍了汽车销售人员如何见招拆招、逐步攻破客户交易防线的方法。

本书从实战的角度看，适合于准备在汽车销售岗位上创造高销售业绩的人员学习；从学习的角度看，可以作为汽车销售专业学生的培训参考书；从阅读的角度看，是一本出色的职场人际沟通秘籍！

第一图书网, tushu007.com

<<沟通技巧>>

书籍目录

前言
第一章 厉兵秣马 枕戈待旦
第一节 汽车销售我最专业
第二节 我就是与生俱来的销售冠军
第三节 我是所有人的有缘人
第二章 眼观六路 耳听八方
第一节 “ 迎 ”——迎接客户进店
第二节 “ 观 ”——考察客户的心理
第三节 “ 问 ”——了解对方的需求
第四节 “ 听 ”——比陈述更有效的销售方法
第三章 以心换心 以情动情
第一节 获取好感的方法
第二节 接近客户的技巧
第三节 拜访客户的技巧
第四节 电话拜访的技巧
第四章 舍我其谁 动静兼修
第一节 汽车静态魅力我来展示
第二节 车辆展示中应注意的问题
第三节 试乘试驾中的顺畅沟通
第五章 拒绝犹豫 一剑封喉
第一节 营造声势 摆明立场
第二节 顺势而为 乘势而上
第三节 主动出击 尽在掌握
第六章 春风化雨 润物无声
第一节 汽车销售中的常见异议
第二节 正确认识汽车销售中的客户异议
第三节 找出产生异议的源头
第四节 妥善处理客户异议的原则和方法
第七章 感情投资 细水长流
第一节 维护固有的关系客户
第二节 对客户应 “ 说到做到 ”
第三节 主动提供优质售后服务
第四节 忠实客户的晕轮效应

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

插图：以心换心，以情动情。
许多古代政治家都懂得这个道理。
刘邦的“信而爱人”、唐太宗的“以诚信天下”，都很精辟。
中国民谚如“投之以桃，报之以李”、“你敬我一尺，我敬你一丈”等也可体现出注重感情投资，知晓人情资本的重要性。
感情是一个复杂多变的东西，是人们心理活动的反映，直接支配人的行动，而且具有强大的感染力和号召力。
正如人们所说，一人泪下可以万人泪下：一人欢笑可以万人欢笑。
做销售工作，就必须重视人的情感所产生的客观效应。
你倾注的爱心越多，感情越真挚，其效应就越好。
这是因为人的情绪具有易刺激、易冲动、易感染的特征，把握好人的情绪特征并赋予真诚投入，爱心滋润，可以使人从漠然中动情，从郁愤中解脱，于狂热中清醒，于懊丧中奋起，从各种不健康的心态中转移出来。
江乐是一位非常优秀的汽车顾问。
有一天，一位客户来到他所在的4s店挑选车型，那位客户看了店里所有的车型之后，没有表现出特别感兴趣的，正准备离开。
这时，江乐走过去热情地对他说：“先生，我可以帮助您挑选到你最满意的车型，我是这里的销售人员，我很熟悉附近的4S店，我愿意陪您好一起去挑选，而且还可以帮您砍价。
”这位客户同意了江乐的请求，江乐带着他来到了别的4s店。
那位客户把所有的车型都看了一遍，还是没有挑选到他自己最满意的。
最后，那位客户对江乐说：“我还是决定买你的店里的车。
老实说，我决定买你的车并不是你的比其他店里的要优惠，而是你对客户的态度感动了我。
”汽车销售人员在对待客户的时候要富有感情，在销售过程中待人接物更要始终保持热情。
热情会使人感到亲切、自然，从而缩短同对方的感情距离，同你一起创造出良好的交流思想、情感的环境。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《沟通技巧:汽车销售人员业绩提升第一步》编辑推荐：从校园到职场系列，汽车销售赢在起点丛书。

第一图书网, tushu007.com

<<沟通技巧>>

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