第一图书网, tushu007.com

<<销售人员超级口才训练>>

图书基本信息

书名：<<销售人员超级口才训练>>

13位ISBN编号：9787115230072

10位ISBN编号：7115230072

出版时间：2010-7

出版时间：人民邮电

作者：王宏

页数：242

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

前言

销售的重要环节就是沟通，甚至从某种意义上讲，销售就是沟通。
为了全景呈现这些沟通的过程，我们荟萃了216段沟通对话实例，希望以此来弥补销售人员与客户沟通的软肋。
如果你不知道该如何和客户说，本书为你提供了参照；如果你不知道如何说会更好，本书为你提供了示范；如果你想知道优秀的销售人员如何与客户沟通，本书为你提供了答案；如果你不知道销售中某些特殊场景和问题该如何处理，本书现身说法，为你全景展现了棘手问题的沟通方法。
本书的目的就是和你分享优秀销售人员的有效沟通经验。
每个人都会沟通，但不一定会有效沟通。
有效沟通是一种技能，对于营销人员来说，有效沟通显得尤为重要。
每一位优秀的销售人员，都是一个沟通的高手。
他们善于把握情境，也善于应用沟通技能，因此，他们总能有好的业绩。
每一个想拥有好的业绩的销售人员，首先要从沟通开始。
没有良好的与客户沟通的技能，就不可能有好的业绩。
本书荟萃的216段沟通对话实例涵盖了销售的每一个环节，为销售人员全程演绎了销售的整个过程，再现了优秀销售人员与顾客在不同环节和场景中沟通的话语，是销售人员全面学习沟通技能的经典教材和案例集锦。
本书的内容体系分为三大部分。
首先，心态决定一切。
所以销售人员首先应该有一个积极的心态。
我们给出了六种销售人员应该有的阳光心态。
其次，我们高度概括了沟通中应该具有的一些基本技能和技法。

内容概要

本书细化了销售过程的各个环节，并针对各个环节给出了实战情景对话，指出了销售人员在与客户沟通中需要用到的技巧，是一本关于如何进行销售沟通的实务工具书。

本书在对销售沟通的基本要素进行了阐述之后，详细说明了销售过程中的开发客户、预约客户、拜访客户、接近客户、介绍产品与报价、处理客户异议、成交、收取货款、售后服务等各个环节需要用到的沟通技巧，情景对话与技巧说明相结合，寓理于景，是销售人员自我提升沟通能力的实务手册。

本书适合销售一线的各类销售人员、销售管理者、培训师等使用。

第一图书网, tushu007.com

<<销售人员超级口才训练>>

书籍目录

第一章　销售沟通的基本要素　　第一节　成功销售的必备心态　　一、雄心　　二、信心　　三、诚心　　四、专心　　五、爱心　　六、耐心　　第二节　成功销售的沟通技巧　　一、掌握主动　　情景1　主动接触陌生人　　情景2　主动联系客户　　情景3　主动为客户分忧　　情景4　交谈中把握主动　　情景5　主动挖掘客户需求　　情景6　主动要求客户成交　　二、善于倾听　　情景7　认真倾听并有回应　　情景8　有时听比说更重要　　情景9　不擅自打断对方讲话　　情景10　听出对方的弦外之音　　三、及时提问　　情景11　用提问纠正客户的偏见　　情景12　注意提问要讲求艺术　　情景13　把握提问的时机与尺度　　情景14　灵活运用各种提问方法　　四、多用赞美　　情景15　赞美要发自内心　　情景16　赞美要把握分寸　　情景17　赞美要选对目标　　五、为客户着想　　情景18　替客户节　约费用　　情景19　尊重客户的知情权　　情景20　“趁火打劫”不可取　　第三节　掌握客户的购买心理　　一、客户购买的三个阶段　　情景21　从感性到理性的认识　　情景22　把握客户的情绪　　情景23　意向转化为购买行动　　二、客户做出购买决策的心理过程　　1?注意(Attention)　　2?兴趣(Interest)　　3?欲望(Desire)　　4?行动(Action)　　5?满意(Satisfaction)　　第四节　应对不同类型的客户　　第二章　开发客户　　第一节　挖掘潜在客户　　一、通过人脉找客户　　情景24　视亲朋为准客户　　情景25　请朋友帮忙介绍　　情景26　请求客户帮助推荐　　情景27　挖掘老客户的新需求　　二、主动结识准客户　　情景28　陌生拜访(直接上门拜访)　　情景29　留意身边　　情景30　参加聚会　　三、其他开发客户方式　　情景31　媒体资源(报纸、网络等)　　情景32　利用数据库(黄页、名录)　　第二节　寻找客户关键人　　一、假借身份　　情景33　假借客户身份　　情景34　假借其他业务往来的身份　　二、巧妙问询　　情景35　通过前台　　情景36　通过销售部门　　情景37　通过其他不敏感部门　　第三节　攻破秘书的防线　　一、巧妙应付秘书的托词　　情景38　经理在开会　　情景39　请留下联系方式　　情景40　请发传真或寄资料　　二、巧妙应对秘书的反对　　情景41　不需要　　情景42　预算不足　　三、给一个合理的理由　　情景43　瞒天过海　　情景44　无中生有　　情景45　狐假虎威　　第三章　预约客户　　第一节　预约拜访准备　　一、确定拜访时间　　情景46　尽量尊重客户时间　　情景47　自己巧妙安排时间　　情景48　初次见面越早越好　　二、确定见面地点　　情景49　约在办公室　　情景50　约在客户家里　　情景51　约在公共场所　　情景52　约在展览会上　　三、确定拜访事项　　情景53　认识新客户　　情景54　约见对销售起作用的人　　情景55　就合作细节　进一步磋商　　情景56　售后服务的回访约见　　情景57　联络感情、表示感谢的约见　　第二节　应对客户的拒绝约见　　一、开门见山，吸引对方注意力　　情景58　没时间　　情景59　索要传真　　二、虚拟场景，引导需求　　情景60　没必要购买　　情景61　新换了负责人　　三、不管怎样，先见个面　　情景62　资金紧张　　情景63　负责人不在　　情景64　我们再商量一下　　情景65　我真的不感兴趣　　第四章　拜访客户　　第一节　见面寒暄　　一、问候式　　情景66　正式场合的问候　　情景67　表示想念的问候　　情景68　表示关心的问候　　二、谈论式　　情景69　谈论天气　　情景70　谈论新闻　　三、夸赞式　　情景71　夸赞客户　　情景72　夸赞客户周围的人　　四、即兴式　　情景73　生活化寒暄　　情景74　即景化寒暄　　第二节　精彩开场白　　一、满足对方的自尊心　　情景75　真诚赞美　　情景76　诚心求教　　情景77　表示敬慕　　二、利益诱惑　　情景78　让客户提高业绩　　情景79　帮客户节　约成本　　三、提供信息　　情景80　提供市场信息　　情景81　提供本企业信息　　四、与众不同　　情景82　欲擒故纵　　情景83　正话反说　　情景84　出奇制胜　　五、其他方式　　情景85　用幽默化解尴尬　　情景86　攀认引出友谊　　情景87　他人推荐好办事　　第三节　正式面谈　　一、探询各类客户信息　　情景88　了解客户状况　　情景89　探询客

户需要　　情景90　探知真正需求　　二、应对客户询问　　情景91　为客户答疑　　情景92　掌握客户情绪　　情景93　不与客户争辩　　三、消除客户心中的疑虑　　情景94　给客户重新选择的机会　　情景95　出示第三方购买的资料　　情景96　问明疑虑原因后马上解决　第五章　接近客户第六章　介绍产品与报价第七章　处理客户异议　第八章　成交　第九章　收取货款第十章　售后服务

章节摘录

插图：信心有些销售员，尤其是刚刚入行的新手，都或多或少的会有害羞心理，缺乏自信，生怕说错话被客户笑话。
其实，销售人员充满自信才能给自己带来力量，才能博得客户的信赖，销售才能成功。
相信自己是最棒的，相信自己的产品或服务是最好的，你才能充满信心迎接挑战，才能在销售的过程中披荆斩棘。
世界级销售大师原一平，在刚刚进入保险行业的时候由于自己又矮又胖受到同行的嘲笑。
他们说：“ 小子，你这个月能拿到规定保单的三分之一就算你厉害了。
”原一平非常自信的说：“ 我不仅能达到规定的保单数，还能超出你们所有人。
”从此原一平就开始对着镜子练习自己的微笑，他对比各种微笑，让朋友来评价哪种微笑给人的感觉最自信十足。
然后原一平就带着这种微笑上街和每一个经过身边的人打招呼，终于有一个财团的总裁注意到街上这个奇怪而自信的年轻人，他主动邀请原一平来自己家做客，最后成了原一平职业生涯中第一个大客户。
凭借这个人的帮助原一平当月就成为公司的销售冠军。
在别人问他成功的秘诀时，他笑着说：“ 我没有秘诀，我只不过有信心罢了。
”销售员应注意：自卑是销售过程中的最大敌人，销售人员要相信自己是有用之才，树立必胜信心。
信心源自能力，销售人员应涉猎各方面知识、及早掌握销售技巧；信心源自专业，销售人员要了解行业、企业及产品等各方面知识，成为客户的专业顾问。
相信自己，不要在与别人的对比中找理由否定自己，自己和自己比，每一个小的进步或成功，就会给自己带来更大的信心。

编辑推荐

《销售人员超级口才训练：销售中的216个经典沟通实例》中用情景对话，展沟通技法，适合销售一线的各类销售人员、销售管理者、培训师等使用。

第一图书网, tushu007.com

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