

<<我的第一本漫画销售书>>

图书基本信息

书名：<<我的第一本漫画销售书>>

13位ISBN编号：9787115282309

10位ISBN编号：7115282307

出版时间：2012-6

出版单位：人民邮电出版社

作者：张小琴

页数：235

字数：55000

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>

<<我的第一本漫画销售书>>

前言

面对长篇累牍的文字，你是否觉得昏昏欲睡？

看到图书对销售情景的描述，你是否感叹自己想象力匮乏？

大段的技巧说教，是否让你虽通读全书却不得要领？

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书努力让销售技巧类图书既生动好看，又能够提供丰富的知识与技巧，同时具备较强的实用性和可操作性，帮助读者在轻松阅读的同时，掌握各种销售技巧，灵活处理销售过程中的各种问题，最终达到“销售能力项项强、销售业绩节节高、职业生涯步步广”的目标。

本系列图书针对各类销售人员分别塑造出几位不同的主人公，将他(她)可能遇到的关键销售场景以漫画的形式展现出来，并配以精彩的现场评析、丰富的销售宝典、实用的讲话技巧、精辟语言和可能遇到的误区提示，让各类销售人员快速掌握实用的方法和技巧，帮助他们顺利完成交易。

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书共计四本，分别是《我的第一本漫画销售书——经典销售场景109例》、《我的第一本漫画销售书——服装销售场景108例》、《我的第一本漫画销售书——汽车销售场景112例》、《我的第一本漫画销售书——保险销售场景103例》。

本系列图书根据情景需要，设计了场景直播、现场评析、销售宝典、话术金句、巧避误区五大模块，从不同的角度帮助销售人员提升销售技能。

本系列图书有如下三大特点。

1.立体生动 系列书“场景直播”模块采用了漫画形式，栩栩如生地展现了销售人员在面对各种销售情景时的处理方式，生动、逼真的人物对话和形体动作跃然纸上。

2.全面模拟 系列书覆盖各类销售的全过程，全方位地模拟了可能发生的各种销售情景，让销售人员在各个销售阶段都能有相同或类似的范例参考，快速找到解决方法。

3.好用有效 在本系列图书中，我们针对各种销售情况和问题，总结出了相应的“话术金句”供销售人员在实际工作中灵活套用，帮助销售人员在与顾客沟通和交流的过程中做到游刃有余。

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书适合销售一线的各类销售人员使用，也可作为企业培训、指导销售人员的参考用书，或供培训师开发销售培训教材时参考。

由于作者时间、经验有限，本书难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提供宝贵意见。

在本书编写的过程中，孙立宏、王淑燕、董连香、刘井学、刘伟、董建华、孙宗坤、高佳瑜负责资料的收集和整理，邓长发、廖应涵、王建霞、王玉凤、任玉珍、庄惠欢、李苏洋、张春、宫小龙、唐娟、唐璐璐负责插图的制作，在此一并表示感谢。

<<我的第一本漫画销售书>>

内容概要

《我的第一本漫画销售书——经典销售场景109例》通过生动、有趣的漫画详尽展现了销售人员在销售过程中可能遇到的各类常见问题，从销售过程的开始阶段到销售结束的收取账款、售后服务阶段，全面阐述了整个销售过程中各种场景的处理方法和技巧，为销售人员顺利成交提供了参考范例和指导。

《我的第一本漫画销售书——经典销售场景109例》适合一线销售人员阅读，也可供培训师开发销售培训教材时参考使用。

<<我的第一本漫画销售书>>

书籍目录

第一章 寻找客户——众里寻他千百度

第一节 找到客户有渠道

- 场景1 抓住上门的每一位客户
- 场景2 让名片帮助你寻找客户
- 场景3 时刻挖掘身边的潜在客户
- 场景4 利用公共资源寻找客户
- 场景5 邀请老客户介绍新客户
- 场景6 通过亲戚朋友找客户
- 场景7 多参加聚会也能有收获

第二节 关键人物仔细寻

- 场景8 利用销售部找关键
- 场景9 寻求其他部门帮助

第二章 登门拜访——早起的鸟儿有食吃

第一节 拜访之前须策划

- 场景10 找到拜访理由
- 场景11 预约拜访时间
- 场景12 选择见面地点
- 场景13 设计拜访提问
- 场景14 如何应对客户的“没兴趣”
- 场景15 如何应对客户的“资金紧张”
- 场景16 如何应对客户的“等我约你”

第二节 做好准备早见面

- 场景17 仪容仪表整理好
- 场景18 调节心理干劲足
- 场景19 工具资料提前备
- 场景20 寒暄客套调气氛
- 场景21 准备精彩开场白

第三章 拉近距离——处处留心皆学问

第一节 关注细节生好感

- 场景22 真诚地赞美客户
- 场景23 成为客户的粉丝
- 场景24 关心客户的身体
- 场景25 与客户“套近乎”
- 场景26 赞美客户的家人
- 场景27 重视客户身边人
- 场景28 寻找与客户共同点
- 场景29 从房间摆设找到话题
- 场景30 积极回应客户的话题

第二节 提供利益固友谊

- 场景31 向客户送上祝福
- 场景32 为客户送点小礼物
- 场景33 常邀请客户聚餐
- 场景34 为客户提供帮助
- 场景35 主动为客户分忧

第四章 产品推介——找准靶心快出手

<<我的第一本漫画销售书>>

第一节 展示产品找机会

- 场景36 挖掘引导客户需求
- 场景37 抓住特性介绍产品
- 场景38 邀请客户亲自体验
- 场景39 转化产品的缺陷
- 场景40 切中客户的关心点
- 场景41 现场气氛巧妙把握
- 场景42 通俗解释专业问题

第二节 产品报价讲策略

- 场景43 先介绍价值再报价
- 场景44 报价须留适当空间
- 场景45 报价后勿轻易降价
- 场景46 搬出上级巧妙报价
- 场景47 明晰产品报价依据
- 场景48 利用成交记录报价

第五章 排除异议——拨开云雾见青天

第一节 做足准备心不慌

- 场景49 尊重客户异议
- 场景50 探寻真实异议
- 场景51 选择恰当时机

第二节 排除异议有方法

- 场景52 给客户戴高帽
- 场景53 忽视客户异议
- 场景54 列举产品优点
- 场景55 补偿产品缺点
- 场景56 “打太极”推走异议
- 场景57 接连反问破解异议
- 场景58 直接反驳客户异议
- 场景59 抓住重点突出优势
- 场景60 使用假设排除异议

第三节 常见异议巧应对

- 场景61 买不起
- 场景62 太贵了
- 场景63 我不需要
- 场景64 没带够现金
- 场景65 再考虑一下
- 场景66 已经有供应商
- 场景67 别家的更便宜
- 场景68 对质量不放心
- 场景69 对服务不满意

第六章 促成交易——一锤定音获双赢

第一节 促成交易重策略

- 场景70 抓住购买信号
- 场景71 卸掉成交压力
- 场景72 给客户讲故事
- 场景73 慎重许下承诺

第二节 刺激成交有方法

<<我的第一本漫画销售书>>

场景74 直接成交法

场景75 选择成交法

场景76 假设成交法

场景77 机会成交法

场景78 最终问题法

场景79 请求成交法

场景80 异议成交法

场景81 从众成交法

场景82 诱导成交法

场景83 幽默成交法

场景84 试用成交法

场景85 激将成交法

第三节 签约过程莫轻心

场景86 签约之前莫忘形

场景87 合同条款细确认

场景88 买卖不成仁义在

第七章 收取账款——金银落定心才安

第一节 积极催款是根本

场景89 提醒客户打款

场景90 上门收款预约

场景91 核对到账款项

场景92 及时致谢客户

第二节 软硬兼施显高招

场景93 查明拖欠原因

场景94 积极保持沟通

场景95 示弱唤起同情

场景96 拿出强硬姿态

第三节 常见理由有对策

场景97 出纳不在

场景98 没到付款时间

场景99 我们资金紧张

场景100 这事不归我管

场景101 产品销量不好

第八章 售后服务——细水长流汇江河

第一节 定期回访增感情

场景102 回访使用情况

场景103 经常问候老客户

场景104 送出额外关怀

第二节 抱怨投诉及时解

场景105 成交以后就变脸

场景106 产品质量有问题

场景107 事实与承诺不符

场景108 叫你们主管出来

场景109 售后服务太差了

<<我的第一本漫画销售书>>

章节摘录

版权页：插图：场景2 让名片帮助你寻找客户现场评析销售的第一步就是让客户知道自己。

为了做到这一点，麦多多对名片的使用可以说做到了极致，他随时随地发名片，甚至疯狂地“撒”名片，成功地让更多人知道了自己，当人们有需要时，自然会拿起电话，拨通名片上面的电话号码。

销售宝典·如果想让潜在客户主动上门，那么就要让他知道你，了解你是做什么的。

要做到这一点，名片是最直接和最有效的武器。

·现代社会名片满天飞，很多人收到名片后可能连看都不看就直接丢掉，为避免资源的浪费，销售人员在使用名片时一定要注意以下五点。

1.名片要有特色：最好较为特别、有创意，不要有太多头衔，只印上核心业务即可。

2.找准对象：发名片并不是越多越好，如果不是潜在客户群，那么发得再多也没用。

3.分清场合：在公共场合，适合发产品名片；上门拜访客户则应准备精致的名片。

4.形式百变：发名片不一定要面对面，有时可以将名片随公司资料邮寄给客户。

5.经常温习：用自身名片换回的客户名片，销售人员应常拿出来看看。

·在商务场合，销售人员与客户交换名片时，应注意一些礼仪，详细内容如下所述。

1.初次见面时，应在自报家门后递上名片。

2.递送名片时应用双手拿住名片的上端，正面朝向客户以方便阅读，并轻微鞠躬以示尊重。

3.收到客户名片后要起身点头致谢，当面阅读一遍，不要看都不看就收起来。

巧避误区·销售人员散发名片一定要讲究技巧，根据自己的产品、行业的不同，因时、因地、因事并有选择性地发放名片，而不是盲目地漫天撒网。

场景3 时刻挖掘身边的潜在客户现场评析任何人都可成为你所售产品的购买者，很多时候，潜在客户就在你身边，就看你能不能认出他。

麦多多在购物的时候还不忘寻找潜在客户，这种随时随地留意身边人、发现潜在客户的习惯正是优秀的销售人员所必须具备的。

销售宝典·对于一名销售人员来说，无论是上街购物、周末郊游、出门做客，还是在公交车上、地铁内、电梯里，都要擦亮双眼，时刻保持警觉。

·由于销售人员随时都可能遇到潜在客户，因此必须要提升自己的外在形象，注意自己的言行举止，牢记自己的工作职责，以便给潜在客户留下良好的第一印象。

·销售人员要想挖掘潜在客户，就要做到以下四点。

1.多留意身边环境、身边的人与自身业务的联系。

2.多与陌生人沟通和交流。

3.培养敏锐的观察力与判断力，例如，房产置业顾问可随时留心出租、转让广告及人们关于买房的谈话内容等。

4.接近客户前要做足准备工作，先了解客户的情况，上前讲话时一定要有所铺垫，不要在客户一头雾水时贸然推销。

巧避误区·做销售要懂得“放长线，钓大鱼”，从身边找到的潜在客户也需要慢慢培养，才能建立合作关系。

接触初期，潜在客户还对销售人员抱有很强的戒心，如果销售人员过早暴露出想卖东西给对方的想法，那么可能会吓跑潜在客户。

·做销售还要保证“喜新不厌旧”，不要沉浸在寻找新客户的热情中忘记了维持老客户。

销售人员一定要在新老客户间保持平衡。

场景4 利用公共资源寻找客户现场评析在这个信息时代，“不求人”也能获得客户信息。

例如，网络、书报、大黄页、行业名录等公共资源上都有着大量的企业信息，如果销售人员善于挖掘和利用，一定可以找到与自己销售产品相关的客户。

销售宝典·有助于销售人员寻找到客户的公共资源主要有网络、电视、广播、报纸、黄页、专业杂志、企业名录、已公布的调研报告等。

·公共资源种类繁多、信息庞杂，要在其中寻找客户有如大海捞针。

<<我的第一本漫画销售书>>

因此，销售人员不应盲目寻找，而应结合所处行业、产品特点、目标市场、消费者习惯等有针对性地寻找。

· 利用公共资源找客户的关键是要用心，在看似平常的地方发现文章，为此，销售人员要做到以下五点。

- 1.经常翻阅资料类期刊、名录、报纸和杂志等，随时用笔勾画出对自己有价值的内容。
- 2.随时记录广播、电视等视听媒体播放的潜在客户的相关信息。
- 3.多收集相关展会参展企业名录，从中找到潜在客户。
- 4.充分利用网络媒体，通过搜索引擎或专业网站发现机会。
- 5.查看行业黄页，如家电黄页、玩具黄页等，收集第一手资料。

巧避误区· 公共资源的质量良莠不齐，销售人员在利用公共资源寻找客户时往往会忽视前期的筛选，销售人员应首选时效性较强、较为规范、较为完整的公共资源，以提高搜寻效率。

场景5 邀请老客户介绍新客户现场评析请老客户介绍是发掘潜在客户的重要方式，如果销售人员通过优质的产品得到了老客户的信赖，通过周到的服务与老客户建立了良好的关系，相信老客户将很愿意为你转介绍。

销售宝典· 一般来说，请老客户介绍新客户有三个比较适宜的时机：一是在成交之后；二是在销售人员推介很久却由于其他原因而无法达成交易时；三是在销售人员回访时。

· 请老客户介绍的前提是销售人员通过真诚的服务赢得了老客户的信任，在请求介绍时销售人员可遵循以下几个步骤。

- 1.表达自己的真诚，赢得客户对服务的认同。
- 2.进行自我工作描述，让客户明晰销售人员的价值观，为转介绍做好最后的铺垫。
- 3.要求客户转介绍的关键是通过相对准确的语言，为客户提供一个可以明确思考的范围或者对象，需要销售人员此前对客户的谈话重点进行记录，例如，谈到和谁认识、和谁是朋友等。

话术金句· “王先生，这次买车，你感觉我的服务怎么样？”

有没有什么做的不对的地方，您可以提出来，也可以帮我提高。

”（第一步，取得客户对服务的认同）· “您的满意就是对我们最大的奖赏。

我们的职责就是通过专业服务为客户找到满意的产品，这离不开每位客户尤其是像您这样客户的支持和帮助！

”（第二步，自我工作描述）· “如果您对我们的工作满意，还希望您能把我们的产品介绍给更多的人，比如您身边的朋友，他们还有没有需要我们产品的？”

”（第三步，提出转介绍请求）

<<我的第一本漫画销售书>>

编辑推荐

《我的第一本漫画销售书:经典销售场景109例》编辑推荐：场景直播——描绘你可能遇到的场景；现场评析——科学分析各种销售行为；销售宝典——为你展示丰富销售技巧；话术金句——向你提供实用话术模板；巧避误区——助你远离可能犯的错误；五位一体，销售技能节节高！

如何寻找客户？

如何登门拜访客户？

如何拉近与客户间的距离？

如何推介产品？

如何排除异议，促成交易？

如何收取账款？

售后服务该注意哪些问题？

……阅读张小琴编著的《我的第一本漫画销售书:经典销售场景109例》，快乐看漫画，迅速学销售。

<<我的第一本漫画销售书>>

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>