

<<一线万金>>

图书基本信息

书名：<<一线万金>>

13位ISBN编号：9787121173479

10位ISBN编号：7121173476

出版时间：2012-9

出版时间：电子工业出版社

作者：影响力商学院

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>

## <<一线万金>>

### 内容概要

本书是“影响力思想库·顶尖销售系列”之一。

本书紧紧围绕电话销售人员的职位要求，按照电话销售工作的七个流程：前期准备、“说”好开场白、识别客户需求、成功进行产品推介、适时跟进、顺利成交和做好售后服务，配以大量的实战案例，详细阐述了在电话销售过程中，电话销售人员必须掌握的销售技巧。

本书是一本非常实用的销售工具书和培训手册，既适合作为电话销售人员的培训教材，也适合准备从事电话销售职业的人士进行参考。

## 作者简介

易发久，影响力教育训练集团董事长，中国培训协会理事长，上海江西商会副会长，上海市演讲学研究会常务理事、培训专业委员会主任，“中国培训论坛”组委会执行主席，影响力商学院院长，上海师范大学教授。

图书作品：《领袖的风采》、《基本功》、《不是不可能》、《成功一定有方法》、《易发久九大管理理念系列》（共9册）等。

音像作品：《领袖的风采》、《卓越团队共同理念》、《学习改变命运》、《双赢的沟通——同理心》、《有梦就会实现》、《决定你一生的21个信念》、《如何规划成功人生》、《创造力训练——头脑风暴》。

## &lt;&lt;一线万金&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第1阶 前期准备是关键1

## 1.1 电话销售人员必备的“三心五态”2

## 工具 正确销售态度测试表8

## 案例讨论 刘小姐长舒了一口气8

## 1.2 塑造积极心态的7种方法9

## 工具 积极心态与消极心态对照表14

## 案例讨论 夏目志郎是这样做准备的14

## 1.3 寻找客户名录的6种方法15

## 工具 寻找潜在客户的能力测试表19

## 案例讨论 为何勤奋而没有业绩19

## 本章小结20

## 第2阶 “说”好开场白21

## 2.1 增加声音魅力的6个要点22

## 工具 声音魅力测试表26

## 案例讨论 电话销售人员的3种语速27

## 2.2 20秒抓住客户的6种开场白28

## 工具 电话成功开场白测试表32

## 案例讨论 某公司电话销售人员的开场白33

## 2.3 绕开电话障碍的8个策略34

## 工具 与接线人互动关系测试表39

## 案例讨论 怎样找到老总40

## 本章小结41

## 第3阶 识别客户需求42

## 3.1 识别客户需求的6个关键步骤43

## 工具 识别大客户需求的SPIN提问模式48

## 案例讨论 节电设备的电话推销48

## 3.2 判断客户的性格类型49

## 工具 CSMP性格管理工具53

## 案例讨论 这样说服才有效54

## 3.3 识别客户需求的2个技巧55

## 工具 倾听与回应能力测试表60

## 案例讨论 巧妙探询刘经理的需求60

## 本章小结62

## 第4阶 成功进行产品推介63

## 4.1 产品推介前的准备工作64

## 工具 产品知识了解程度调查表69

## 案例讨论 产品推介时机不对怎么办69

## 4.2 产品解说的2个主要方法70

## 工具 产品与主要竞品的卖点对比表74

## 案例讨论 卖点“吉利数字”75

## 4.3 推介产品的6个技巧76

## 工具 产品推介技巧测试表82

## 案例讨论 节能马桶产品推介83

## 4.4 产品推介中的5个注意事项84

## 工具 产品推介误区测试表88

## &lt;&lt;一线万金&gt;&gt;

- 案例讨论 客户为什么生气88
- 本章小结89
- 第5阶 适时跟进90
- 5.1 客户有需求时的跟进91
  - 工具 客户信息数据库补充信息96
  - 案例讨论 谁是关键人物96
- 5.2 不同客户的跟进策略98
  - 工具 客户跟进能力调查表102
  - 案例讨论 李大鹏是这样跟进决策人的103
- 5.3 有效跟进客户的5个技巧104
  - 工具 跟进客户计划表109
  - 案例讨论 客户中途为何选择其他供应商109
- 本章小结110
- 第6阶 顺利成交111
- 6.1 处理客户异议的7种方法112
  - 工具 客户常见异议及其处理方法116
  - 案例讨论 客户为什么拒绝117
- 6.2 应对提出拒绝的5类客户118
  - 工具 应对客户拒绝能力调查表122
  - 案例讨论 客户说不需要123
- 6.3 提出成交请求的6个时机124
  - 工具 捕捉成交时能力调查表128
  - 案例讨论 识别购买信号128
- 6.4 8种成交法129
  - 工具 电话销售促成技巧的比较分析135
  - 案例讨论 步步为营，促成订单135
- 本章小结137
- 第7阶 做好售后服务138
- 7.1 成交后的跟进策略139
  - 工具 老客户跟进表143
  - 案例讨论 建立软联系143
- 7.2 处理客户抱怨的5个关键环节144
  - 工具 客户抱怨处理记录表149
  - 案例讨论 如此平息不满149
- 7.3 与客户建立长期关系的7种有效工具150
  - 工具 成交后跟进电话的一般流程表156
  - 案例讨论 放长线，钓大鱼156
- 本章小结157
- 后记158
- 参考文献160

<<一线万金>>

章节摘录

版权页：插图：客户：我是，您是哪位？

电话销售人员：王经理，我是小李，李维一，前几天跟您联系过，我对您的印象很深。

客户：哦，你是中关村人才市场的，是吗？

电话销售人员：王经理，谢谢您还记得我。

我今天特意打电话来，是有一个好消息要告诉您。

客户：什么好消息？

电话销售人员：上次我和您交谈后，我知道您现在最缺的是市场营销方面的人才，刚好本周五有一个市场营销人才的专场招聘会，所以请王经理认真考虑一下，看看销售部门是否需要补充新鲜血液，无论如何我都尊重您的选择。

客户：这样吧，你发一份传真过来，我看看再说，好吗？电话销售人员：当然可以，不过，我想请教一下，王经理是真的需要考虑，还是委婉地拒绝我，因为我这个人比较爽快，我希望听到您真实的答复。

客户：我会和销售部经理商量一下再说，如果需要的话，一定和你联系。

电话销售人员：非常感谢您！

王经理！

我马上发传真给您，请问您的传真号码是？

客户：××××××在这个案例中，电话销售人员在第一次通话时就记住了客户的一些重要信息，在第二次通话中巧妙地再次提起这些信息，让客户有一种被尊重和被重视的感觉，使他们接下来的谈话非常愉快。

当客户提出要一份资料先看看时，这时电话销售人员大胆地要求客户给出真实的答复，从中了解客户的真实意愿，而确定下一步是否值得花时间跟进。

（2）重新评估客户 这包括重估客户的购买需要和动机、客户购买行为的再探讨、准客户条件的再审查、客户拒买理由的再分析等。

尤其最后一项，更需了解清楚。

例如，客户若因一时手头拮据而无其他拒买理由时，电话销售人员就只得再跟进回访，继续保持联系，以期在客户资金状况发生改变时还有成交的机会。

再如，电话销售人员若发现客户对产品或服务的兴趣较大，只是希望在某些障碍（如交货期、包装、付款条件等）消除后再做商谈。

那么也可考虑继续进行跟进，设法突破障碍，实现成交。

对于跟进前的再评估客户这一环节，电话销售人员不能过于主观，更不宜太过于情绪化，而是要客观分析、理智判断。

如果个人的修养和经验不足以应付，不妨请求他人，必要时可直接向客户求教，有时会收到意想不到的效果。

<<一线万金>>

编辑推荐

《一线万金:电话销售的7阶秘诀(修订版)》是一本非常实用的销售工具书和培训手册,既适合作为电话销售人员的培训教材,也适合准备从事电话销售职业的人士进行参考。

#### 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>