

<<营销口才训练>>

图书基本信息

书名：<<营销口才训练>>

13位ISBN编号：9787122125460

10位ISBN编号：7122125467

出版时间：2012-1

出版时间：化学工业出版社

作者：杨玉荣 主编

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>

<<营销口才训练>>

内容概要

本书是国家示范性高等职业院校建设项目特色教材之一。

教材据高职高专类市场营销专业毕业生就业工作岗位所需口才技能，安排了营销基础口才训练、市场调查员口才训练、店铺销售员口才训练、电话行销员口才训练、上门推销员口才训练、售后接待员口才训练六章内容，涵盖了市场调查、顾客约访、产品介绍、疑问解答、成交签约、售后接待等营销工作所需的口才技能。

教材设计了成功典范、案例、小故事、口才小训练、话术示例、情境模拟训练题、自测题等版块，创新了教材编写体例。

全书以口才训练为基本出发点，重点放在话术的写作及案例的引用上，每一章后面都有相应的情境模拟训练，可以为教师提供训练学生的基本情境及评价标准，同时，自测题可以让学生通过学习进行自我测试，全书实用性强、可读性强，体现了职业导向、任务驱动的特点。

本教材既可以作为高职高专院校相关专业教材，又可作为市场营销人员的岗位培训教材和自学读本。

<<营销口才训练>>

书籍目录

- 1 营销基础口才训练
 - 1.1 心态决定命运
 - 1.1.1 心态是什么
 - 1.1.2 积极心态
 - 1.1.3 消极心态
 - 1.1.4 营销人员应具备的心态
 - 1.2 自信
 - 1.2.1 自信的意义
 - 1.2.2 自信是营销人员的必备素质
 - 1.3 情绪
 - 1.3.1 何为情绪
 - 1.3.2 压力与情绪的关系
 - 1.3.3 情绪的种类
 - 1.3.4 情绪管理
 - 1.3.5 如何克服紧张、恐惧等不良情绪
 - 1.4 沟通
 - 1.4.1 沟通的意义
 - 1.4.2 沟通技巧
- 情境模拟训练及自测题
- 2 市场调研员口才训练
 - 2.1 市场调研
 - 2.1.1 市场调研的核心概念
 - 2.1.2 市场调研员
 - 2.2 访问
 - 2.2.1 访问的类型
 - 2.2.2 访问前准备
 - 2.2.3 市场调查员的心理建设
 - 2.2.4 常见的访问情境
 - 2.3 观察
 - 2.3.1 使用观察法的条件
 - 2.3.2 观察调研法的分类
 - 2.3.3 观察法的步骤
 - 2.3.4 观察法的主要情境
- 情境模拟训练及自测题
- 3 店铺导购员口才训练
 - 3.1 导购原理介绍
 - 3.1.1 导购员礼仪规范
 - 3.1.2 导购服务工作规范
 - 3.2 导购员的作业流程
 - 3.2.1 销售开启
 - 3.2.2 初步接触
 - 3.2.3 展示产品
 - 3.2.4 完成销售
 - 3.2.5 异议处理
 - 3.3 导购语言技巧

<<营销口才训练>>

- 3.3.1 导购员应具备的知识结构
- 3.3.2 导购语言技巧
- 3.3.3 优秀导购人员的语言表达规范
- 3.4 顾客购买心里差异分析
 - 3.4.1 性别差异
 - 3.4.2 职业差异
 - 3.4.3 年龄差异
- 情境模拟训练及自测题
- 4 电话行销员口才训练
 - 4.1 电话行销
 - 4.1.1 电话行销的核心理念
 - 4.1.2 电话行销的准备工作
 - 4.1.3 打电话时进行必要的词句转化
 - 4.1.4 创造良好的电话行销环境
 - 4.2 电话约访
 - 4.2.1 老顾客约访
 - 4.2.2 新顾客约访
 - 4.2.3 转接式约访
 - 4.3 产品说明
 - 4.3.1 “提出问题+解决问题”介绍话术
 - 3.3.2 “产品+利益”介绍话术
 - 4.3.3 “专家”式产品介绍话术
 - 4.4 解决问题
 - 4.4.1 解决对公司和产品的疑问
 - 4.4.2 解决“我已有非常好的供应商”问题
 - 4.4.3 解决“变更最后一个条件”问题
 - 4.4.4 解决顾客疑问的通用话术
 - 4.4.5 “经济不景气”解决话术
 - 4.4.6 其他常见问题解决话术
 - 4.5 适时结束通话
 - 4.5.1 选择好结束时机
 - 4.5.2 使用有效的结束方法
 - 4.5.3 结束通话的注意事项
 - 4.5.4 快速结束通话的策略
 - 情境模拟训练及自测题
- 5 上门推销员口才训练
- 6 售后接待员口才训练
- 自测题参考答案
- 参考文献

<<营销口才训练>>

章节摘录

(1) 认识压力 何谓“压力”呢？

压力在心理学中叫做应激，几乎找不到比较严格的定义，更无统一的定义。

可以简单地将其理解为，来自方方面面且通过让人紧张来改变人体身心的无形的力量，就是“压力”。

是什么导致一个人筋疲力尽，陷在压力与焦虑中。

有一位医生说：“压力是身体应变危险状态而产生的一种反应。

”在面对各种转变或遭遇的时候，我们的身体就作出反应。

有些人会逃避，有些人会面对挑战。

在这期间，我们的血压会上升，肌肉开始抽紧，消化减慢等。

(2) 压力的来源 大多数人认为压力是外在环境引起的，一旦碰到不如意的事情，就认为那是压力造成的，所以就会只注意外在环境。

但事实上，压力恰恰来自自己，是思想对压力的认知和相应的反应。

因此，我们应该先检讨一下自己的思想。

事实就是这样，绝大部分压力来自于自己的内心，是由看待和理解事件的方式产生的。

压力存在于观看者的眼中，并非存在于事物本身。

它是一个内在的东西，它在思维中产生压力的真正原因在于你如何看待和思考事物。

所以，不要推卸责任专门把注意力放在去找外部环境的问题了，压力的真正起因就是你自己！

不要抱怨生活怎样，解除压力的关键在于人的本身。

一个人，无论何时何地，只要保持一种乐观的心态，就会发现这个世界其实很美丽、很可爱，一个自尊、自爱、自强的人应该是每时每刻都积极进取、朝气蓬勃的，不会把任何压力看做压力，恰恰是把压力化为前进的动力，到达幸福光明的彼岸。

(3) 压力产生情绪 适度的压力可以让人振奋，促进注意力的集中、提升工作的动机、引发正向情绪（如兴奋）、增加成功后的成就感等。

比如在一个团体中，大家的工作业绩都较为突出，其中一直平庸的人，就有了改变自己、奋起直追的压力。

在这种压力下，他会思考自己的不足，找到改进的办法，制订努力工作的计划。

在这样的心理驱使下，他会明显进步，得到大家和上司的认可。

过度的压力往往带来负面影响甚至破坏性后果，例如造成注意力狭窄、思维僵化、产生恐惧与逃避的心理、引起情绪与行为失控，长久的压力导致身心疾病等。

压力一旦超过负荷，人的战斗精神、良好情绪、控制力都会垮台。

就如举重一样，超过自身的能力就举不起来了。

如果说人是一只皮球，压力就是注入皮球的气体，充入皮球里的气超过一定的量，必然会使皮球爆炸。

人若承受不了压力，身心必然会出问题，其危害性一言难尽，它使人的情绪失调，认知偏离，思维混乱，严重地影响社会活动和正常的生活。

【案例】 工作狂的压力 刘先生是一家大公司的高级主管。

他年轻、身体健壮，他精力充足，拼命工作，一心想创造工作业绩，以期引起领导的关注，进而得到提拔重用。

人们在背后叫他“工作狂”，似乎名副其实。

他从早到晚忙忙碌碌，经常飞来飞去，没有双休，没有年节，只有工作。

整个分公司在他的管理下，效益一年一年攀升，因此深得老板赏识。

在大家的眼里，他是一个成功者，是一个能干大事的人。

可谁知道他患有严重的神经衰弱。

他知道自己患有这种病症已经有些时日了，可他没有过分关注。

长期的失眠、头昏、乏力的折磨，他终究觉得力不从心，由一个外向性格的人变得沉默寡言，一天

<<营销口才训练>>

说不了三句话，见了下属不想打招呼，常常烦躁不安，动不动就想发火。

他意识到这样不好，就是不能控制，不得不看医生。

后来此事被人知晓，他觉得很没面子，便放弃了咨询，以此来证明自己一切正常，然而内心的痛苦日渐加深，直到头昏脑涨，心慌气短，不能坚持工作…… 启示：刘先生这样的状况并非偶然，也不是个别。

随着社会的进步，人们在物质生活和工作环境得到极大改善的同时，承担的压力越来越多，越来越大。

所有的人在工作和生活中都会遇到压力，关键在于面对压力时如何去处理。

（摘自《完全减压手册》） 【压力小训练】 如果遇到了下列困境，该如何去化解压力？

困境1：我的同事（老板）是个非常难相处的人，他经常令我难堪，我该怎么办？

解决方法提示：转移法和自我安慰法，当你感到愤怒或不被尊重的时候，你一定对什么事都难以提起精神。

试着想象这样一种情景：你被一个巨大而无法穿透的泡沫包围，就在你快要窒息的时候，一个可爱的小矮人出现在泡沫外，手拿弹弓，一下子就将泡沫击得粉碎。

这种设想能让你在备感压力的时候意识到，只要你愿意，你是可以从冲突中走出来，重新控制自己的一切的，生活中你还有更多值得享受的人际关系。

事后，你可以再同这位同事（老板）谈谈，问他能否顾及交流的场合和方式，如果无效，而你又无法放弃这份工作，你就只有靠这样想来安慰自己了：他一定是碰到太多不顺心的事，所以脾气才会如此古怪。

你也可以和其他同事交流一下自己的感受，发现别人和你处境相同也能让你好受很多。

……

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>