

<<从零开始学销售>>

图书基本信息

书名：<<从零开始学销售>>

13位ISBN编号：9787122145277

10位ISBN编号：7122145271

出版时间：2012-9

出版时间：化学工业出版社

作者：江美亮 编

页数：154

字数：195000

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>

## <<从零开始学销售>>

### 内容概要

《“从零开始学”系列读本：从零开始学销售》内容涵盖面广，具体包括以下几大方面：  
销售礼仪。

销售业务知识。

销售业务流程。

销售货款管理。

客户关系维护。

《“从零开始学”系列读本：从零开始学销售》主要是为刚入职的大中专学生或刚刚从事一个新的岗位的人员设计的一套入门型工具书，对于一位新人来说，教会你一步一步学会做销售业务，慢慢胜任现在的工作岗位。

## <<从零开始学销售>>

### 作者简介

江美亮，深圳大学毕业，获得理学和管理学双学士学位，在读MBA硕士研究生。

曾担任过培训讲师、市场部经理、人力资源部经理等职位。

有多年企业管理以及企业管理咨询的丰富经验，对企业管理实战有深入的研究和认识；多年来，培训和辅导过的企业有任达集团、神州长城建设、三环药业、金运化工、恒安石油、唐人堂养生连锁、龙邦材料、八仙通讯、粤华兴纸业等知名企业。

主编《客户服务岗位就业实训教材》、《市场部作业指导手册》、《培训部作业指导手册》等图书。

## <<从零开始学销售>>

### 书籍目录

#### 第一章 销售礼仪

##### 第一节 仪容仪表

一、男性仪容仪表要求

二、女性仪容仪表要求

##### 第二节 着装要求

一、男性着装

相关知识：领带的选择要领与适用场合

二、女性着装

相关知识：戒指的佩戴意义

##### 第三节 言行举止

一、站姿

二、坐姿

三、走姿

相关知识：走姿练习

四、手势

相关知识：名片使用礼仪

五、上下楼梯礼仪

六、进出电梯礼仪

七、出入房间礼仪

八、微笑

##### 第四节 观察（看和听）的礼仪

一、看的礼仪

二、聆听的礼仪

##### 第五节 送礼与用餐礼仪

一、送礼

二、用餐

#### 第二章 销售业务知识

##### 第一节 了解并创造客户需求

一、了解客户需求的作用

二、客户的需求特征

三、如何了解客户需求

相关知识：销售中发问的原则

四、如何创造客户需求

##### 第二节 喜爱并相信自己销售的产品

一、熟悉推销的产品

二、喜爱自己推销的产品

三、对你销售的产品应充满信心

四、要相信所推销产品的价格具有竞争力

相关知识：要随时关注竞争对手的动态

##### 第三节 善用推销工具

一、推销工具的功能

二、推销工具的分类

三、推销工具的运用

#### 第三章 销售业务流程

##### 第一节 寻找潜在客户

## <<从零开始学销售>>

- 一、 谁是你的客户
- 二、 客户为什么购买你的产品或服务
- 三、 客户是如何做出选择的
- 四、 怎样寻找潜在客户
- 五、 怎样收集潜在客户的信息
- 第二节 客户资格审查
  - 一、 客户资格审查的内容
  - 二、 客户需求审查
  - 三、 客户支付能力审查
  - 四、 客户购买决策权审查
  - 五、 简便的客户资格审查法
  - 六、 建立客户档案
- 第三节 接近客户的准备
  - 一、 掌握客户背景资料
  - 二、 制定销售访问计划
  - 三、 约见客户
  - 四、 处理预约拒绝
- 第四节 拜访客户
  - 一、 拜访前的准备
  - 二、 开启双方交谈的话题
  - 三、 营造轻松的沟通气氛
  - 四、 制造再次拜访的机会
- 第五节 销售陈述
  - 一、 销售陈述前的准备工作
  - 二、 做好事实调查
  - 三、 进行产品说明
  - 四、 销售陈述中常遇到的尴尬及应对策略
- 第六节 处理客户异议
  - 一、 面对异议要有正确的态度

相关知识：异议的三种类型

  - 二、 设计异议处理标准应答语
  - 三、 分析客户异议产生的原因
  - 四、 把握异议处理的时机
  - 五、 灵活运用异议处理的方法
- 第七节 促成交易
  - 一、 达成交易的基本要素
  - 二、 达成交易的时机
  - 三、 消除成交的障碍
  - 四、 识别购买信号
  - 五、 促成交易达成的技巧
- 第四章 销售货款管理
  - 第一节 收款工作要领
    - 一、 收款前的准备工作
    - 二、 收款时需注意事项
    - 三、 收款后的工作
  - 第二节 成功追收货款
    - 一、 货款催收的方法

## <<从零开始学销售>>

- 二、货款催收的要点
- 三、客户常见逃债借口及应对技巧
- 四、货款拖欠日久行动升级的方法
- 第三节 加速货款回笼
  - 一、购销合同应标明货款结算细则
  - 二、要有强烈的回款意识
  - 三、坚持公司的结算原则
  - 四、尽量避免回款缺陷
  - 五、深谙客户的经营现状
- 第四节 怎样预防货款流失
  - 一、调查客户信用
  - 二、尽量完善交易程序与充分保留交易证据
  - 三、要定期对账
  - 四、要时刻关注异常情况
- 第五章 客户关系维护
  - 第一节 做好售后服务
    - 一、适时回访、知晓情况
    - 二、妥善处理投诉
    - 三、处理好退换货及索赔
  - 第二节 客户关怀
    - 一、客户关怀的黄金法则
    - 二、客户关怀的方法
  - 第三节 客户关系管理
    - 一、建立客户档案
    - 二、客户分级管理
    - 三、建立伙伴关系
    - 四、建立私人友谊促进长期合作
- 参考文献

<<从零开始学销售>>

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>