第一图书网, tushu007.com

<<销售高手的99个沟通细节>>

图书基本信息

书名：<<销售高手的99个沟通细节>>

13位ISBN编号：9787501796427

10位ISBN编号：7501796424

出版时间：2010-4

出版时间：中国经济

作者：郭汉尧

页数：203

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

一个成功的销售员需要专业的技能，刻苦的学习，良好的修养以及大量辛苦的工作。
而所有的一切，都指向一个最重要的环节，就是与客户的沟通，销售高手一定是沟通高手。
销售工作可以说是一件与人打交道的工作，因此处理人际关系能力的高低往往决定了销售人员业绩的好坏。
大部分销售精英都认可这一点：沟通是销售的关键，一切尽在沟通！
与客户沟通的好坏直接决定销售的成败。
作为销售人员，必须把自己定位为专业人士，因为专业人士比其他人更清楚自己在做什么。
在第一次与客户洽谈之前一定要了解客户的想法，清楚他们的购买动机。
销售中的一个简单道理就是：只有当你让客户做的事情对他们来说有意义时，你才能从他们那里获得最大限度的合作。
所以，聪明的销售人员会通过客户的眼睛观察事物，了解他们的实际状况及所想所需，进而从客户的角度出发去分析所有情况。
很多时候，你做了种种自认为很充足的准备，但客户对你、你的公司以及你的产品就是不感兴趣。
出现这种情况，很可能并不是他们不需要产品，而是他们不清楚购买产品的收益究竟是什么。
这时，你应该好好分析一下客户的实际情况，了解他们的想法，进而揭示他们的需求和收益，比如降低成本，提高产品质量，加快服务速度等。
很多销售人员在和客户沟通时习惯用产品的特点去说服客户，效果很差，原因就在于不了解客户的真正需求。
所以，优秀的销售人员总是会把产品的益处传达给客户。
卖产品就是卖好处，销售沟通就是告诉顾客他们能得到的好处。
有时候，客户会明确地说出他不想购买产品的疑惑，但这并不意味着你已失去了这笔生意，因为经验告诉我们，如果你能及时有效地消除客户的疑虑，那么这个客户就极有可能成为你的客户。
为做到这一点，在和客户沟通之前就应该预计客户可能担心的事情，并准备好相应的答复，排除阻碍成交的不利因素。
最后，要强调客户获得的价值会远远超过他们可能遇到的麻烦，这一点是销售策略中的关键。
销售沟通的本质就是价值呈现。

内容概要

《销售高手的99个沟通细节》作者结合多年的销售与管理经验，归纳总结出99条沟通细节，基本涵盖了与客户沟通中的各种情况，并给出了解决方案。
读者可以将《销售高手的99个沟通细节》实例与具体沟通时的实际情况相结合，进行分析总结判断，必能获得绝佳效果。
销售，是一场集，心理、体力与智慧于-体的较量，销售人员一定要懂心理学。
每次与客户的沟通都是一次探寻客户内心需求与心理底线的过程。
名则与客户交朋友、聊天，实则探寻销售情报。
因而，一个销售人员能否在与客户有限的几次沟通机会中，洞察客户内心，获得销售机会，就显得尤为重要。

作者简介

郭汉尧，实战派销售力提升专家，资深店长培训专家，资深品牌运营与策划专家，首创顶天立地四轮驱动品牌运作理念，多家成长型企业品牌营销顾问，拥有丰富的品牌运作及营销管理实战经验。
几洲同行品牌营销策划机构领军人物，《销售与市场》杂志礼第一营销团专家，汉硕管理学院MBA教授，《赢家大讲堂》特聘专家，贵派品牌营销学院院长、步之霸品牌终端管理学院院长。

<<销售高手的99个沟通细节>>

书籍目录

序言 沟通能力决定销售业绩第1章 使用得体的身体语言1 沟通第一步，用行动拉近心理距离2 慢一秒微笑3 摆出一副成功者的姿态4 让你的眼神更有威力5 你首先要喜欢别人6 你好，老朋友7 别让你的举止出卖你8 举止也在出卖你的客户9 事先用想象排演10 恰当的手势给你的形象加分第2章 自如地闲谈11 选好闲谈的切人点12 要让闲谈有吸引力13 让客户感受到你的真诚14 插话要插到正题上15 切中客户需求点16 寻找对方感兴趣的话题17 商务交流会18 掌握寒暄的尺度19 有意识地调节交谈气氛20 如何与态度冷漠的客户交谈21 把客户引导到自己的轨道上来22 把正事揉碎在闲谈中23 客户失意是你的机会24 闲谈的结束语决定最后的结果第3章 自信地表达自我25 自信是成功的心理基础26 对不好拒绝的客户请托如何处理27 在众人面前自信地讲话28 正确接招他人恭维的话29 客户购买的是信心30 自信地拒绝客户的无理要求31 克服自卑心理是销售高手第一课32 自信地向客户推荐自己第4章 把握与客户沟通的尺度33 避开客户忌讳的雷区34 不要谈论客户的隐私话题35 在话语中表现真诚36 适当说点贴心话37 让客户感受到你对他的了解深度38 避免在客户面前说错话39 善意的谎言40 选择一个合适的谈话角度41 客户情绪低落，怎么办42 如何与客户不同决策层交谈43 反对客户的意见，怎么说44 客户方犯错，怎么说第5章 跟客户站在一起45 让客户觉得你们有共同的目标46 与客户发生矛盾如何处理47 复杂的话，简单说48 学会适时沉默49 慎用“我”“我的”的称谓50 巧妙消除初相识的陌生感51 要夸赞客户鲜为人知的优点52 开玩笑要注意分寸53 说服客户前，先打消对方的顾虑54 酝酿好与人沟通的第一句话55 适当帮助你的客户做一些工作之外的事情56 修炼亲和力第6章 真诚地赞美客户57 把握赞美的尺度58 第三方的赞美59 打动人心的赞美60 赞美可以鼓舞人61 把握赞美的时机62 从细节处入手63 赞美要恰到好处64 如何赞美陌生人65 赞美与你合作的人第7章 如何给客户打电话66 短时间内表述清楚自己的观点67 在电话中营造亲近感68 接电话要热情69 巧妙拒接电话70 巧妙应对代接电话的人71 打电话的最佳时机72 电话留言有学问73 诱使你的客户回电话74 怎样使接电话的人帮你找人75 在电话中表达对客户的关心76 在电话中听懂客户的真实想法第8章 商务聚会77 三思而后说78 巧妙结识目标客户79 巧妙吸引别人接近你80 与目标客户如何深谈81 善待对你不感兴趣的合作者82 控制与对方谈话的节奏83 你首先要对你谈话的主题感兴趣84 忍让有度方可成事85 有些问题可以模糊处理86 适当吹牛是必要的87 修炼语言力第9章 沟通有法88 你会借力吗89 销售工作是一场智力比拼90 对客户巧提要求91 无理而妙，化解怨气92 利用出错的机会赢得好感93 批评人的学问94 解围95 不同的人，不同的交往方式96 巧妙回应他人对你的羞辱97 口头禅98 怎么告诉别人坏消息99 尽量回避与他人的争论

章节摘录

4 让你的眼神更有威力眼睛是心灵的窗口，要想淋漓尽致地表达自己想要表达的内心情绪，必须运用好自己的眼神。
在沟通的过程中，除了语言交流外，就是两人的眼神。
说话者想让你认真地听他说话，就一定会用眼神注视着你，而假如你此时正在聆听的话，你的眼神肯定也在注视着说话者。
会使用眼神的人，会给对方留下好印象，赢得对方的好感。
恰当地运用眼神就会产生很奇妙的效果。
销售高手对眼神这个细节的运用，也是巧妙而有学问的。
在与客户沟通时，我们要向客户表达可以促成合作的信息，这里面包括真相的和假象的。
在很多的肢体表达中，你的眼神是最重要的，如果不加以修饰，管不住你的眼睛，那么你的眼睛将会出卖你，成为你的客户看透你内心的暴露点。
据说，希腊神话中的海伦可以用迷人的秋波招来舰船，美国民族英雄戴维·克罗克特可以用目光逼退熊。
这些传说虽然有些夸张，但眼睛的确具有神奇的魔力可以激发人们的情感。
武林高手可以把手脚锻炼成杀人的致命武器，你也可以把眼神练得“追魂夺魄”，只要你能熟练掌握一些进行眼神接触的技巧。
恋人们喜欢深情地凝视对方，因为他们都知道“眉目传情”的威力。
相反，对于相互猜疑和缺乏安全感的人们来说，频繁的眼神接触却是一种恶意的侵犯。
有些相信巫术的民族害怕波斯猫，他们觉得波斯猫的蓝眼睛能看透人的灵魂。
在某些文化里，和人进行频繁的眼神接触会被当成是行使巫术；其他一些文化则把盯视看做是威胁或者缺乏敬意的表现。
出于对类似问题的重视，一些政治家会在参与外事活动前，翻阅有关对方文化中身体语言含义的书籍，以免无意中冒犯对方。

编辑推荐

《销售高手的99个沟通细节》编辑推荐：销售冠军，必备书籍。
巧口真心，妙语有度。
张弛有法，收放自如。
言至妙处，行至要时。
销售高手，细节处为你支招。

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