

<<每天学点销售沟通学全集>>

图书基本信息

书名：<<每天学点销售沟通学全集>>

13位ISBN编号：9787502181109

10位ISBN编号：7502181105

出版时间：2011-1

出版时间：石油工业

作者：何倩

页数：301

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>

<<每天学点销售沟通学全集>>

前言

销售是一门与人打交道的学问。

据美国销售学家乔·亚伯拉罕统计：所有销售业务中97%的销售额都是通过人完成的，其余那些通过传单、信件、报纸、杂志以及电视等，所有这些不经过人而直接销售的方式，只占了总销售额的3%

也就是说，几乎所有的销售都要通过人与人的交往完成，而交往必定离不开沟通，所以我们可以这么说：销售的实质其实就是一个销售员与顾客的沟通过程，每一个成功的交易都是一次完美的沟通过程，每一个失败的交易必定是在沟通中产生偏差！

人们往往认为，商品市场中的销售者只是在销售商品。

其实，从沟通学的角度，从更高的层次来分析，销售者销售的其实是“人”，这才是买卖成功的秘诀，也是商品销售的最高境界。

因为买卖双方如果认可了对方的“为人”，才会在欲望的基础上形成动机，采取行动，完成买卖。

古今中外，莫不如此。

很多销售员经常会遇到这样的问题：刚刚说了一句“您好”，为什么却遭遇冷言冷语？

我们热情招呼，顾客却沉默不语？

我们引导顾客体验，可他却无动于衷？

顾客很喜欢我们的东西，却拼命杀价？

眼看就要成交，却被一句话搞砸？

<<每天学点销售沟通学全集>>

内容概要

销售不懂沟通学，就犹如在茫茫的黑夜里行走，永远只能误打误撞。
事实上，销售高手往往都是沟通专家。

《每天学点销售沟通学全集》讲述了你必须知道的成功的销售沟通模式，为你提供销售中的各种沟通策略，帮助你提升销售业绩、改善人际关系、增加销售收入。

《每天学点销售沟通学全集》所传授的沟通策略可以帮助你迅速提升销售业绩，成为一名优秀的销售员：
帮助你了解客户的内心，真正做到知己知彼；
帮助你解除你与客户之间的心理防线，拉近彼此之间的距离；
帮助你既能轻轻松松地在销售中赢得一次又一次的赫赫战绩，又能让客户心满意足、满意而归。

<<每天学点销售沟通学全集>>

书籍目录

第一章 好口才成就完美业绩——销售要懂沟通学一句话能把人说笑，一句话也能把人说跳 / 002 成功预约：金口才让你走出成功的第一步 / 006 打开局面：不再受冷遇的语言艺术 / 010 取得突破：销售口才助你更上一层楼 / 014 激发欲望：让不买的人也想买 / 018 说服艺术：促使顾客做出购买决定 / 022 第二章 说话贵在四两拨千斤——销售要懂得的沟通定律唤起注意：学会与人套近乎 / 028 换位思考：从客户的立场出发 / 033 直接准确：销售语言要有针对性 / 036 幽默风趣：让客户笑了就好办 / 040 诚挚真诚：发自心底地去关爱别人 / 044 委婉含蓄：绕个圈子说话有时也有效 / 048 第三章 了解客户的内心世界——沟通从洞察人心开始察言观色，了解客户的内心世界 / 052 眼睛就是客户赤裸的内心 / 058 看穿顾客的十一种消费心理 / 061 从肢体语言洞悉七种客户心理 / 065 把痛苦说透，把好处说够 / 070 小动作“出卖”客户大心理 / 075 第四章 敲开客户紧闭的心灵——走入客户内心是沟通的关键嫌货才是买货人，尽量让客户说话 / 080 消除客户的不安心理 / 084 让客户知道你的商品物美价廉 / 088 让客户需要并依赖你 / 092 逆向思维更能吸引客户 / 096 巧用对比抓住客户的心 / 100 第五章 五分钟和客户成为朋友——开拓客户要懂得的沟通策略最简单的开场白——准确称呼客户 / 106 初次见面，可以不谈销售 / 109 划着的火柴才能点燃蜡烛，客户只买“热情”的单 / 113 枪打出头鸟，客户想知道除了自己之外还有谁买过 / 116 让老客户与“局外人”为你宣传 / 118 和潜在客户成为朋友 / 122 要想钓到鱼，就要像鱼那样思考 / 126 不要又臭又长地谈话，有话请直说 / 130 第六章 说赢客户不是赢，争辩不是好办法——销售沟通中的语言策略不说批评性话语，人们都喜欢听好话 / 134 多说“我们”，少说“我” / 137 将对方和你的“一些相同点”加以扩大 / 140 对于枯燥的话题，束之高阁比和盘托出更高明 / 143 要说服对方，就要避免争辩 / 146 每隔30秒，你就要有所变化 / 149 暗示语言，来自心灵的力量 / 152 要想说服客户购买你的产品，最好能让客户不停地对你说“是”！ / 156 把握巧妙话的分寸和尺度 / 159 第七章 把好处说透，把益处说够——介绍产品要懂得的沟通艺术客户喜欢顾问、专家式的销售人员 / 164 最大限度地把自己的优势充分展现出来 / 167 必须承认产品既有优点也有不足的地方 / 171 良好的产品介绍更需要专业的语言 / 174 介绍产品前吸引客户的注意力 / 178 学会让数字为你说话 / 183 第八章 成交就是一个消除异议的过程——销售要懂得的异议处理技巧仔细观察并思考，对客户不同反应做出应对 / 188 抓住客户情感的心结 / 193 异议不可怕，关键是找出真实意图 / 196 处理客户疑义时的五大技巧 / 199 直接否认客户的异议要把握好度 / 202 引导客户向你设定的预期方向转化 / 205 第九章 谈判不是打嘴仗，不卑不亢促双赢——谈判磋商要懂得的沟通法则谈判是一场以双赢为目的的生意 / 210 谈判桌上五种话不要说 / 213 要有洞察先机、先发制人的能力 / 217 退一步不是宣告失败，也不是退出竞争 / 220 扬长避短，以产品的核心卖点为销售重点 / 223 声东击西之计，将长远的基本问题用来代替眼前的要求 / 226 把握僵局的人，才能最后胜出 / 230 第十章 给客户一个购买的理由——促成交易要懂得的沟通技巧成交前最重要的语言艺术——积极的字眼 / 234 切中客户的要害进行说服 / 237 把握成交的时机 / 240 促成交易的口才技巧 / 243 促使客户做出最后的购买决定 / 246 达成成交协议后，有效地巩固销售成果 / 249 必要时对客户欲擒故纵 / 253 第十一章 抱怨是最好的礼物，意见是进步的动力——售后服务要懂得的沟通艺术抱怨是最好的礼物，意见是进步的动力 / 258 处理客户抱怨的七个黄金步骤 / 261 处理客户抱怨时的四种基本语言技巧 / 264 不要用那些让客户火冒三丈的语言 / 268 争执和批评只能使问题更加恶化 / 271 最简单的获得认可的语言——谢谢 / 275 第十二章 万金千里一线牵——电话销售要懂得的沟通法则电话不简单，一线万金全凭沟通艺术 / 280 掌握电话销售的基本流程 / 283 要不想被人挡驾，学会巧妙地越过接线人 / 287 电话接通后的20秒决定你的成绩 / 291 销售从被拒绝开始，陌生电话怎么打？ / 294 要想不被人烦，要知道什么时候打电话最好 / 299

章节摘录

插图：在读书求学的过程中，我们会常常面临学习的困难和打击，当自己感到无助的时候，如果老师这个时候给我们一点鼓励的话，我们失落的心就会重见光明，重新激发出进取的信心；在小时候，当受到伤害感到委屈的时候，如果妈妈说上一句“孩子，不要担心，妈妈会陪你去解决”之类的话，立刻会给我们受创的心灵增添温暖，在陌生的地方，陌生人一句问候的话，也会让我们找到许多家的感觉。

这些在平常看来很一般的语言，在特定的场合下却能带来不一样的作用。

其实，暗示语言的神奇力量在于，它是通过给人施加一定的激励，来增加人心灵的力量，唤起人们潜在的欲望。

在许多情况下，我们都可以感受到来自语言的暗示，比如，广告语对顾客的暗示作用，有时，我们可能记不住这个广告的身影，但却会因为一些很有说服力的广告语而对该产品产生极大的注意，这些注意都是一种无意识的行为，是语言暗示的结果。

一遍遍的宣传在人的潜意识中积累下来，当人们购物时，人的意识就受到潜意识中这些广告信息的影响，左右人的购买倾向，让人自觉不自觉地去购买这个产品。

在说服的过程中，一些词语的应用相当有技巧。

经常使用刺激消费的用语，会让你的销售业绩成倍增长。

比如“当你使用它的时候……”，这句话具有暗示的效果，具有说服的作用。

向客户的潜意识里灌输他已经购买了这个产品，你现在是在教他怎样使用产品，而不是说服他购买。

当客户在潜意识里认可了这个产品，就会激起对产品的占有欲，从而产生购买的欲望。

<<每天学点销售沟通学全集>>

编辑推荐

《每天学点销售沟通学全集》：领略沟通的神奇，打造一流的销售员。

销售是一门沟通的艺术！

沟通贯穿于销售的始终，沟通的成败将决定销售的成败，了解销售沟通学，让你洞察客户内心，赢得销售先机。

<<每天学点销售沟通学全集>>

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>