

<<万金一线牵>>

图书基本信息

书名：<<万金一线牵>>

13位ISBN编号：9787504739315

10位ISBN编号：7504739316

出版时间：2011-8

出版时间：中国物资出版社

作者：王占坡

页数：226

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>

<<万金一线牵>>

前言

电话销售是现代销售中的一种营销方式，电话销售人员不用在烈日炎炎下疲劳奔波，不用在车马劳顿后继续赶路，而是可以在风景优美的阳光小镇一边享受着和煦的阳光和温柔的小风，一边通过电话与客户谈笑风生。

当然，这对一个电话销售精英来说，是完全可以做到的，但是对于刚刚进入职场的销售新人来说却远没有这么惬意，他们总是会遇到这样那样的不利状况：“你是谁，打电话干什么？”

“对不起，我很忙，以后再说吧。”

“对不起，我们老板不在。”

“你们的产品也太贵了，我买不起。”

“我还没有想好，我需要再考虑考虑。”

“我已经买过同类产品了。”

“我现在用的这个挺好，我还不换。”

“我不负责这一块儿，你找负责人吧。”

“我已经把你的电话记下了，我们需要的时候再跟你联系吧。”

“我不需要，我再说一遍我不需要，以后不要再给我打电话了。”

“你们的产品我都没有听说过，我还是买大品牌的比较放心。”

“你们要是再给我打电话，我就报警了。”

在遇到上述的情形时，电话销售新人往往会不知所措，匆匆忙忙挂断电话后颓然地坐在座位上，黯然神伤。

不是说电话销售很简单吗？

那为什么每次都会被拒绝？

难道是自己不适合这份工作吗？

事实上，哪一个电话销售精英没有遇到过这样的经历呢？

但这并没有阻止他们成为日后的销售精英。

他们用自己的智慧和努力换来了今天的成就。

现在，当他们再拿起电话打给客户时，只需要说“您好，我是x x x。”

就会跟客户开怀畅谈，就像朋友一样。

没有紧张的开场白，没有局促的自我介绍，没有尴尬的拒绝，也没有红脸的异议，气氛和谐又温馨。

客户愿意把自己的需求、困惑告诉他们，而且更加乐意接受他们的帮助——接受他们递上来的订单。

所有电话销售新人都羡慕这样的状态，都在期待着这一天的到来。

远吗？

不远，很快。

只要用对方法，走对路子，成功就在不远处等着你。

本书通过对1000名电话销售新人的问卷调查，总结出电话销售新人在销售过程中所遇到的具体困难和挫折，结合典型事例和销售精英的成功经验，提出切实可行的解决方法。

比如，在打电话之前都要做好哪些准备；遇到态度恶劣的客户时，销售人员如何巧妙化干戈为玉帛；怎样才能让客户在开场的前30秒内不挂断电话；如何引导客户的需求；如何化解客户的满腹牢骚；在没有预算的情况下怎样让客户欣然掏腰包买下产品；如何合理处理客户的售后服务问题；如何让有影响力的人向你提供帮助。

本书按照电话销售的一般流程：前期准备、开场白、需求识别、产品推介、解决异议、适时促成、售后服务7个流程和心态调整及细节把握两个重点注意事项，由点到面、由浅入深地对电话销售人员的困惑给予解释说明，提出解决的方案，并向销售新人清楚地阐述了客户之所以会产生种种问题或对电话销售新人出言不逊、故意刁难的原因，让电话销售人员能够站在客户的角度看问题，理解客户、尊重客户，详细阐述了电话销售过程中电话销售新人必须熟练掌握的销售技巧和客户的购买心理，是一本非常实用的销售工具书和培训手册。

此书既适合准备进入电话销售这一行业的人士参考，也适合公司培训人员对电话销售人员进行培训。

<<万金一线牵>>

电话销售新人不仅可以在本书找到自己的影子，找到之所以失败的原因，还能从中洞悉客户心理，学习销售技巧，进而有针对性地进行运用，从而使电话销售无往不利。

熟练掌握电话销售技巧，合理运用，你就会成为销售精英！

作者 2011年6月

<<万金一线牵>>

内容概要

本书通过对1000名电话销售新人的问卷调查，总结出电话销售新人在销售过程中所遇到的具体困难和挫折，结合典型事例和销售精英的成功经验，提出切实可行的解决方法。

比如，在打电话之前都要做好哪些准备；遇到态度恶劣的客户时，销售人员如何巧妙化干戈为玉帛；怎样才能让客户在开场的前30秒内不挂断电话；如何引导客户的需求；如何化解客户的满腹牢骚；在没有预算的情况下怎样让客户欣然掏腰包买下产品；如何合理处理客户的售后服务问题；如何让有影响力的人向你提供帮助。

本书按照电话销售的一般流程：前期准备、开场白、需求识别、产品推介、解决异议、适时促单、售后服务7个流程和心态调整及细节把握两个重点注意事项，由点到面、由浅入深地对电话销售人员的困惑给予解释说明，提出解决的方案，并向销售新人清楚地阐述了客户之所以会产生种种问题或对电话销售新人出言不逊、故意刁难的原因，让电话销售人员能够站在客户的角度看问题，理解客户、尊重客户，详细阐述了电话销售过程中电话销售新人必须熟练掌握的销售技巧和客户的购买心理，是一本非常实用的销售工具书和培训手册。

<<万金一线牵>>

作者简介

王占坡，工商管理硕士，中华讲师网特聘专家讲师团成员、中国总裁在线培训网、中国总裁商学院客座教授、金牌讲师、全国百强培训讲师，实战型管理咨询师，现担任神州万象清洁能源公司（上市公司）济南分公司总经理。

具有深厚的企业管理、人力资源管理、营销运营策划实战操盘经验；为多家企业操盘实施企业战略规划、人力资源规划、品牌推广、渠道管控、流程控制管理等项目，具有丰富的项目运做、辅导实施经验。

在《中国人才》《市场营销与管理》等国家级杂志发表实战性文章十几篇，已出版《企业经营管控突破之道》、《强效执行》、《打破企业培训桎梏的六大工具》光盘、即将出版《中国古典哲学和现代企业管理思路对接》一书。

<<万金一线牵>>

书籍目录

第一章 修练——内心强大气场强大

我一拿起电话就紧张——自信的力量最强大

客户拒绝我怎么办——有勇气才有机会

打了好几次电话都没有成功——成功贵在坚持

客户对我谈的事情不感兴趣——用激情点燃客户

客户总要考虑考虑——耐心决定成败

说好的怎么又变卦了——平常心才是硬道理

客户总是不相信我——诚心才能打动人

第二章 磨刀——准备充足胜券在握

我到底应该从哪儿入手——掌握工作流程，才能事半功倍

介绍产品语无伦次——了解自己，应对自如

芸芸众生，谁才是我的准客户——找对人，才能做好事

花了那么长时间却没有一点儿成果——打电话前你必须做好准备

突如其来的问题让我难以招架——做好预测，以防万一

第三章 开场——30秒让客户心动

第四章 引导——有效激发客户兴趣

第五章 推介——给客户一个唯一的理由

第六章 异议——有异议才会有卖点

第七章 促单——关键时刻“狠、准、稳”

第八章 维护——老客户是最有利的资源

第九章 细节——决定成败

<<万金一线牵>>

章节摘录

电话销售人员表达自己的同理心，不是肤浅的随声附和，而是发自内心地去理解你的客户。不同的同理心会有不同的表达方式。

如果你的意见恰好和客户的意见相吻合，那么你就可以从自己的观点出发向客户表达同理心，比如说：“程总，您的方法我很认同，是非常不错的解决方式。”

这样的话肯定能够引起你和客户之间的共鸣，从而为你和客户之间进一步的沟通架设起桥梁。

如果要通过自己的观点出发来表达同理心的话，切忌胡乱猜测客户的意思，盲目地附和，那样你跟客户的理解会在某些细微的地方有出入，慢慢地客户就能从你的语言中察觉出你的谎言，结果得不偿失。

假如真的遇到这种情况，在不确定你的观点和客户的观点能否达成统一或你不确定客户的观点是怎样时，你完全可以采取另外一种方式来表达你的同理心，那就是以他人的观点来印证客户观点的正确性。

这样的话既可以表明你对客户看法的充分认同，又不至于显得做作。

比如说：“我认识的其他成功人士在处理问题的时候也是采用的这种方式，都取得了很好的效果。”

给客户建立自信心的同时也给自己思考的时间。

如果在特殊的环境下使你不能与客户的意见达成一致，那么你要表现出你对客户的理解，理解客户所处的环境及所做的决定，一句“要是我是您，也会做跟您一样的决定”，能够瞬间改变空气中的距离因子，理解也是同理心的一种表现方式。

总之不管是发自内心的赞成，还是运用别人的观点加以佐证或用行家的经验表达你的认同，乃至表示理解都是同理心在不同的因素环境下有不同表现方式。

.....

<<万金一线牵>>

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>