

<<电话营销>>

图书基本信息

书名：<<电话营销>>

13位ISBN编号：9787504739582

10位ISBN编号：7504739588

出版时间：2011-10

出版时间：中国物资出版社

作者：杨丽，任锡源 编

页数：237

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>

<<电话营销>>

内容概要

《高等职业院校市场营销专业系列教材：电话营销》分为四个模块：电话营销基础理论篇、电话营销管理篇、电话营销技能篇、电话营销精选案例篇。

电话营销基础理论篇着重介绍了电话营销的基础知识（电话营销的内涵、特点、分类、发展历程以及企业实施电话营销的意义等）及电话营销成功的要素；电话营销管理篇介绍了组建电话营销团队，做好电话营销的准备，电话营销的流程；电话营销技能篇阐述了声音、倾听、赞美与提问、情绪、客户异议及处理等操作技能；电话营销精选案例篇通过一系列案例及分析，让学生从系统的角度关注从电话营销前期准备、过程控制到客户跟进整个流程中需要注意的一些关键点，更好地掌握和应用一些电话营销的技巧。

<<电话营销>>

书籍目录

模块一 电话营销基础理论篇任务一 电话营销的基础知识一、电话营销的内涵及特点二、电话营销的分类三、电话营销的发展历程四、企业实施电话营销的意义任务二 电话营销成功的要素一、有价值、有一定知名度的产品二、明确的目标客户定位三、高效、专业的电话销售团队四、沟通顺畅、配合默契的部门关系五、企业的重视和支持模块二 电话营销管理篇任务三 组建电话营销团队一、团队规划二、成员甄选三、成员培训四、团队考评五、成员激励任务四 做好电话营销的准备一、电话营销资料的准备二、硬件及配套设施的准备三、销售人员的心理准备任务五 电话营销的流程一、开场白二、产品推荐三、建议成交四、客户维护模块三 电话营销技能篇任务六 声音一、声音的感染力二、提高声音感染力的技巧三、声音的练习任务七 倾听一、倾听在电话营销中的重要性二、倾听的类型三、如何做一个好的倾听者任务八 电话营销中的赞美与提问一、电话营销中的赞美二、电话营销中的提问策略任务九 情绪一、情绪的内涵二、情绪的分类：积极情绪和消极情绪三、情绪的重要性四、情绪产生的过程五、销售行业人员不佳情绪产生的原因六、情绪的调整与控制七、电话销售情绪掌控测试任务十 客户异议及处理一、客户异议的内涵二、客户异议产生的原因三、处理客户异议的原则四、处理客户异议的LSCPA模式五、客户异议的类型及处理模块四 电话营销精选案例篇参考文献

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>