

<<销售员服务技巧训练>>

图书基本信息

书名：<<销售员服务技巧训练>>

13位ISBN编号：9787506447034

10位ISBN编号：7506447037

出版时间：2008-2

出版时间：中国纺织出版社

作者：袁华冰

页数：243

字数：210000

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>

<<销售员服务技巧训练>>

内容概要

本书是“销售员实战训练”系列丛书中的一本，专门讲述销售员在产品销售过程中及售后服务过程中应掌握的技巧，分为态度、沟通、行动、电话服务、礼仪、投诉六大方面，实用性、技巧性极强，是直销员、导购员、营业员等销售人员培训的最佳读本。

<<销售员服务技巧训练>>

作者简介

袁华冰，就职于世界500强企业，任高级销售经理，近10年的产品销售经验。对市场营销有着深刻的感悟和准确有判断，曾多次被公司评为“年度最佳员工”及“年度最佳推销员”。著有《开发客户的100个技巧》，销售良好。

<<销售员服务技巧训练>>

书籍目录

第一章 态度——决定服务的质量 1. 把服务当成一种习惯 2. 服务要充满爱心 3. 让你的服务快乐起来 4. 微笑是一种力量 5. 没有热情, 便没有服务 6. 不卑不亢, 赢得尊重 7. 自信让你更具魅力 8. 耐心对待每位客户 9. 对待客户要宽容 10. 尊重每一位客户 11. 服务到底, 负责到底 12. 服务要尽善尽美

第二章 沟通——让销售从心开始 1. 掌握丰富的专业知识 2. 了解竞争对手 3. 为客户提供真诚建议 4. “逼”客户说“真心话” 5. 备好服务工具 6. 与顾客站在同一阵线 7. 永远不说同行的坏话 8. 找与陌生人交谈的突破口 9. 用事实说服客户 10. 客户更要“面子” 11. “善解人意”好办事 12. 对不同的客户采用不同的沟通方法 13. 倾听永远都需要 14. 善用专注的沟通目光 15. 赞美客户要得当 16. 关注客户的表情 17. 让你的谈话有幽默感 18. 肢体语言不能太夸张

第三章 行动——感动“上帝”的密码 1. 永远不与顾客争执 2. 永远不说“这不是我的错” 3. 把握顾客的心理动向 4. 有变化应尽早通知客户 5. 向客户书面表达感谢 6. 用礼物表达谢意 7. 找零钱最好用新钞票 8. 帮客户一些小忙 9. 服务中无小事 10. 建立顾客资料档案 11. 帮助客户解决问题 12. 关心客户经营, 提供行业信息.....

第四章 电话服务——一线万金的力量

第五章 礼仪——让你的服务更规范

第六章 投诉——实现再次销售的机遇

参考文献

<<销售员服务技巧训练>>

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>