

<<每天学点销售困境应对术>>

图书基本信息

书名：<<每天学点销售困境应对术>>

13位ISBN编号：9787506493949

10位ISBN编号：7506493942

出版时间：2013-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：魏然

页数：260

字数：224000

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>

<<每天学点销售困境应对术>>

前言

对于每一个销售员来说，成交是其销售的终极目的。

然而，当今社会，市场竞争日益激烈，销售的难度也在不断增大，销售员不可避免地会遇到一些困境。

例如：客户的关注点仅仅维持在观看方面，而不是购买方面；销售员苦口婆心地为顾客介绍，结果业绩依然平平；销售员勤勤恳恳，全身心投入销售中，业绩却并不如意；即将成交的买卖，顾客却突然终止合作……这使得很多销售员常常感到茫然、困惑。

倘若不知如何应对销售困境，那么，销售将以失败告终。

当今的销售已经完全颠覆了传统的销售理念，变成了一门高难度、高技术的学问。

作为销售员，既要站在客户的角度为客户着想，使其满意，又要最终做成交易，达到自己的销售目的，为公司谋利益。

面对这些困境，销售员究竟怎样才能找到突破口，取得销售的成功呢？

本书正是从帮助销售员摆脱销售困境的角度出发，围绕“应对困境”这一目的提供销售技巧。

本书分为十章，分别介绍了如何与客户建立良好的关系，如何打破僵局，如何识别不同类型客户的心理，如何与客户沟通等，内容丰富、实用，堪称一本销售经验的智慧锦囊。

相信阅读本书，有助于销售员学到突破销售困境的方法，在短时间内破茧成蝶，创造不凡的销售业绩，打造出属于自己的一片天空。

<<每天学点销售困境应对术>>

内容概要

销售员要想成功将商品销售出去，一定要掌握应对销售困境的方法，将工作做细致、做到位。本书甄选了最常见的销售困境进行分析，旨在帮助销售员解密与顾客难以达成交易的真正原因。使销售员在销售中突破困境，成功登上销售的巅峰。

<<每天学点销售困境应对术>>

作者简介

本书作者多年从事市场销售员工的培训工作，实战经验极为丰富。

<<每天学点销售困境应对术>>

书籍目录

第一章 奠定基础，与客户建立良好关系

- 满足客户重视自我的心理需求
- 充分准备是成功的基石
- 对客户心存感恩
- 与客户建立良好人际关系有利于排除障碍
- 幽默风趣，打破紧张局面
- 微笑是拉近双方距离的有效途径
- 赠送小礼物，让你更受欢迎
- 良好的环境氛围能提高客户的舒适度
- 做好销售，练就真诚基本功
- 为客户着想，赢得他们的信赖

第二章 冲破“路障”，直接找到决策者

- 跨过前台和电话接线员
- 冲破助理和秘书
- 搞定技术把关人
- 应对“路障”的技巧
- 在正确的时间拜访客户
- 抓住大领导，不要和低层员工过多周旋

第三章 利用一切机会，拉近与客户之间的距离

- 激发客户的好奇心，打破僵局
- 不要与客户发生争辩
- 让赞美拉近你与顾客的距离
- 化解演示中出现的僵局
- 如何调控顾客的情绪
- 用共鸣打消客户的疑虑
- 别让顾客产生上当感
- 不要一个人演讲，要懂得与客户互动
- 用你的热情感染顾客
- 帮助客户克服心理障碍，快速签单

第四章 察言观色，对症下药促销售

- 谨慎对待害羞型客户
- 精选有档次的产品对待“摆谱”型客户
- 巧妙应对老练的客户
- 适当刺激傲慢自大型顾客
- 用善谈应对口若悬河的顾客
- 与节约型顾客多打价格战
- 用流行元素争取追求时尚的顾客
- 与对立型客户交朋友
- 与豪爽型客户开门见山
- 以柔克刚应对态度强硬型客户
- 面对沉默型客户要多一些主动

第五章 巧妙提问，掌控销售对象

- 用提问找出潜在客户群
- 引导客户说“是”
- 开放性提问，捕捉客户的信息

<<每天学点销售困境应对术>>

有针对性地提问

选择式提问, 让顾客的回答更直接

销售提问中需要注意的问题

提问+说服, 让顾客难以拒绝

在提问中掌握主动

设计对销售有利的提问

第六章 应对拒绝, 寻找销售商机

用正确的心态理解客户的拒绝

让客户说出拒绝的理由

了解顾客拒绝的原因

推翻顾客的种种拒绝理由

不给顾客拒绝的机会

如何开场才不会被拒绝

巧用新意推开顾客拒绝之门

第七章 拆除障碍, 消除客户异议

接受客户的抱怨

用更换销售人员的方法处理客户异议

减少顾客异议的策略

妥善应对客户的价格异议

质量异议的化解之术

练就火眼金睛, 分清真假异议

客户要求退货要妥善处理

把握处理客户异议的时机

第八章 妙语沟通, 赢得客户认同

要想会说话, 先要会听话

把话说到客户的心里去

换一种思维与客户沟通

准确用词, 增强客户的信任感

谈话时注意自己的“表情语言”

妙语沟通, 力挽狂澜

巧借客户之口做销售

将故事融入销售中

用你的权威语言吸引客户

诋毁竞争对手的话不要说

第九章 打心理战, 成功签下订单

稀缺效应, 用稀缺资源吸引顾客

从众效应, 激发客户的购买动机

攀比效应, 激发客户的好胜心理

沸腾效应, 让你的客户热起来

禁果效应, 激发客户的逆反心理

退让效应, 让交易顺理成章

创新效应, 标新立异提高产品的销售量

刻板效应, 别用你的思维定位客户

首因效应, 第一印象决定销售的成败

第十章 催款有术, 轻松搞定债务人

催款人自身素质要不断加强

信函催款, 易攻易守

<<每天学点销售困境应对术>>

电话催款是一种省时省力的方式

登门拜访，催款更具威慑力

会议催款，解决问题更直接

选择适宜的催款时机

蘑菇术，集中力量催款

舍卒保车，催款有道

盯住对方的负责人来催款

培养客户自觉还款的习惯

应对客户拒绝回款的借口

<<每天学点销售困境应对术>>

章节摘录

版权页：应对“路障”的技巧通过以上介绍，我们发现，找到决策人是多么困难，“路障”真是一个又一个，而且，这些路障多数之前就被关照过：“如果有销售人员打电话，别转接过来，你们把他们打发掉就可以了。

”所以，当你被“路障”盘问的时候，就需要认真仔细地考虑如何应对他们了。

(1) “对不起，我们老总现在没时间，请你留下电话，一会儿方便给您回过去”。

让你留下电话，等负责人有空的话会给你打过去的。

此时，销售员应该问清楚什么时候能够找到负责人，例如，“请问，我最好在什么时间打过来才能够联络到你们的经理？”

”如果“路障”还在不断推托的话，就不要留下电话，告诉他们需要和负责人定一下拜访的时间，然后，等稍晚一些再打过去。

(2) “您是哪位，找我们老总有什么事情？”

”如果“路障”说出这样的话，显然，这些话是他们老总提前交代的，当然，说出这样的话也是出于一个“路障”的本职工作要求，那么在听到这样的话之时，你应当如何回答呢？

如果你直接对他们说：“我是×××，我打电话的目的是×××。”

”你这样说，“路障”一定会在第一时间断定你不是他们老总要接待的人。

所以，在未见到决策人之前，一定不要暴露自己的身份，只有在真正的决策人面前说出这样的话才是有用的。

此时你可以这样说：“我之前和你们老总约好了。”

”或者说：“是你们老总要我今天打电话来的。”

”这样往往能够成功获得与老总谈话的机会。

(3) “对不起，我们老总在接电话，请您留下姓名”。

销售无处不在，所以，“路障”已经对接这样的电话感到不耐烦了，当你再次打去电话的时候，他们可能会对你说：“对不起，我们老总在接电话，请您留下姓名。”

”此时，你一定不要中了他们的圈套，将自己的姓名如实转告，然后坐下来等对方的回话，因为你这样做，就注定了你不会得到结果。

所以，当对方这样对你说时，你可以这样回复：“哦，既然老总在接电话，那我还是在电话里等一会儿吧。”

” (4) “老总在开会，我不知道什么时间会议能结束”。

多数公司的会议一般都定在周一上午，所以，在打电话的时候一定要避开这一时间，如果你发现对方用这样的话搪塞你，那么，你可以直接问他们：“请问你们公司里谁负责这方面的事情？”

”这样做的目的是越过他们这一关，找到可以与之洽谈的对象。

(5) “请您发一份传真或者邮件过来，我们先讨论一下你们的项目”。

如果遇到这样的问题，你就必须直接答应，因为一般能够说出这种话的人并非接线员，而是公司中某个项目的负责人。

但是，最好不要选择传真的方式，而应当选择邮件的形式。

因为这样能够要到负责人的邮箱，不要小看这邮箱，因为这也是负责人直接接收信息的方式，只要你的产品能够让对方感兴趣，相信他会给你回电话的。

(6) “请您把产品的说明书寄过来，我们看一下，然后给您回话”。

遇到这样的问题，你可以要求亲自去一趟公司，或者也可以寄出后再打一个电话，问一下是否收到或者约一下面谈的时间。

此外，如果你不知道负责人的名字，借此机会还可以直接问他们，同时给负责人寄一份，提高成功的可能性。

(7) “很抱歉，我们不需要这样的产品”。

如果“路障”告诉你他们公司不需要你推销的产品，销售员要及时反问“你们对哪些产品感兴趣？”

”还要询问对方是否在其他竞争对手那里购买产品。

<<每天学点销售困境应对术>>

如果对方回答“我们对你的产品不感兴趣”时，在对他表示感谢之后，应该进一步地询问，不喜欢该产品的原因是什么？

然后再有针对性地说出你销售产品的信息。

争取一个被选择的机会。

在电话中要问一下对方给出的价格，这些“前台和电话接线员”会对价格作出一个对比和判断，如果他们认为是可以的话，一定会告诉他们的负责人。

但如果你给他们寄出了你的价格表，那么就少了一次与对方负责人面谈的机会，因为他已经掌握了他认为最重要的东西。

总之，应对“路障”，你一定要使用战术，才能顺利通过这一关，如果你对“路障”的话听之任之，那么，你的结局只能是失败。

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>