

<<如何说顾客才会听，如何做顾客才会买>>

图书基本信息

书名：<<如何说顾客才会听，如何做顾客才会买>>

13位ISBN编号：9787510410512

10位ISBN编号：7510410517

出版时间：2010-7

出版时间：新世界出版社

作者：张超

页数：259

字数：270000

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>

<<如何说顾客才会听，如何做顾客才会买>>

前言

在众多的销售类书籍中，张超老师的这本《如何说顾客才会听，如何做顾客才会买》以其独特的案例、生动的情景、实用高效的方法与技巧，让我眼前一亮。

“多听多看少开口”、“主动热情辨需求”、“简洁系统专业化”、“肯定认可加暗示”、“不卑不亢促双赢”、“胆大心细找时机”一个个准确而简洁的销售沟通准则如醍醐灌顶，系统而专业地为每一个销售员指明了方向。

“五分钟和准客户成为朋友”、“要想钓到鱼，就要像鱼那样思考”、“不要又臭又长的谈话，有话请直说”、“嫌货才是买货人，尽量让客户说话”、“最简单的开场白——准确称呼客户”、“初次见面，可以不谈销售”一个个实用而有效的建议让人感觉独特而又熟悉，这些就是我们的销售人员每天所进行的工作，但是，层出不穷的问题也恰恰是出现在这些日常工作中，张超老师就像一位称职的销售经理，站在一旁，对每一个情景案例、每一句沟通的话语都做出了中肯的利弊分析，使读者豁然开朗。

我阅读本书时，不但体会到了一个个完美销售的沟通过程的精彩，经历了一次次完整销售流程的洗礼。

而且，读者能够将销售沟通分成若干个细化的知识点，通过每一个知识点的学习，将一个完整的销售沟通体系印入到自己的脑海中。

<<如何说顾客才会听，如何做顾客才会买>>

内容概要

本书以“如何说顾客才会听，如何做顾客才会买”为核心理念，分上下两篇，分别从“销售沟通实务”与“销售沟通素养”两方面向读者阐述销售沟通的实用技能，书中引用了大量真实的销售案例，向读者展示了在每一个完整的销售过程中，每一个步骤要培养的沟通技能；为读者提供日常的沟通技能修炼的基础学习理论。

作者简介

张超，现任全球最大的中文搜索引擎百度(<http://www.baidu.com>)公司培训主管。

先后任国内领先的B2B电子商务公司慧聪网(<http://www.hc360.com>)首席培训师，国内管道业航母金德管业集团(<http://www.ginde.com>)驻天津、济南分公司招聘培训经理等职。

长期致力于《销

<<如何说顾客才会听，如何做顾客才会买>>

书籍目录

上篇 销售沟通实务篇——伴随销售的八组七字箴言 第一章 多听多看少开口——开拓客户必备的沟通技巧 1.让老客户与“局外人”为你宣传 2.五分钟和准客户成为朋友 3.要想钓到鱼，就要像鱼那样思考 4.不要又臭又长的谈话，有话请直说 5.嫌货才是买货人，尽量让客户说话 6.不要希望所有人都是你的客户 第二章 主动热情辨需求——接近顾客必备的沟通技巧 1.最简单的开场白——准确称呼客户 2.初次见面，可以不谈销售 3.在第一时间巧妙对客户进行询问 4.做到有效提问的几种方法 5.划着的火柴才能点燃蜡烛，客户只买“热情”的单 6.枪打出头鸟，客户想知道还有谁买过 第三章 简洁系统专业化——产品介绍时的沟通技巧 1.客户喜欢顾问、专家式的销售人员 2.最大限度地产品的优势充分展现出来 3.必须承认，产品既有优点也有不足的地方 4.良好的产品介绍更需要专业的语言 5.介绍产品前吸引客户的注意 6.学会让数字为你说话 第四章 肯定认可加暗示——客户异议处理必备的沟通技巧 1.仔细观察并思考，对客户不同反应做出应对 2.抓住客户情感的心结 3.异议不可怕，关键是找出真实意图 4.处理客户疑议时的五大技巧 5.直接否认客户的异议要把握好度 6.引导客户向你设定的预期方向转化 第五章 不卑不亢促双赢——谈判磋商必备的沟通技巧 1.谈判是一场以双赢为目的的生意 2.谈判桌上五种话不要说 3.要有洞察先机、先发制人的能力 4.退一步不是宣告失败，也不是退出竞争 5.扬长避短，以产品的核心卖点为销售重点 6.声东击西之计，用长远的基本问题来代替眼前的要求 7.把握僵局的人，才能最后胜出 第六章 胆大心细找时机——促成交易必备的沟通技巧 1.成交前最重要的语言艺术——积极的字眼 2.切中客户的要害进行说服 3.给客户一个购买的理由 4.促成交易的口才技巧 5.促使客户做出最后的购买决定 6.达成成交协议后，有效地巩固销售成果 7.必要时对客户欲擒故纵 第七章 温馨礼貌表谢意——售后服务中必备的沟通技巧 1.抱怨是最好的礼物，意见是进步的动力 2.处理客户抱怨的七个黄金步骤 3.处理客户抱怨时的四种基本语言技巧 4.不要用那些让客户火冒三丈的语言 5.争执和批评只能使问题更加恶化 6.最好的潜在顾客就是目前的顾客 7.最简单的获得认可的语言——谢谢 第八章 专业诚恳重逻辑——电话销售必备的沟通技巧 1.电话不简单，一线万金全凭沟通艺术 2.掌握电话销售的基本流程 3.电话销售要掌握娴熟的语言技巧 4.要不想被人挡驾，就学会巧妙地越过接线人 5.电话接通后的20秒决定你的成绩 6.销售从被拒绝开始，陌生电话怎么打 7.想不被人烦，要知道什么时候打电话最好 下篇 销售沟通素养篇——一流销售员的八大沟通基本功 第九章 一流的口才带来一流的业绩——销售其实就是一个完美沟通的过程 1.一句话能把人说笑，一句话也能把人说跳 2.成功预约：金口才让你走出成功的第一步 3.打开局面：不再受冷遇的语言艺术 4.取得突破：销售口才助你更上一层楼 5.激发欲望：让不买的人也想买 6.说服艺术：促使顾客做出购买决定 第十章 一分钟读懂对方心理——销售沟通离不开心理学 1.察言观色，了解客户的内心世界 2.眼睛就是客户赤裸的内心 3.学习心理学，看穿顾客的十一种消费心理 4.察言观色，从肢体语言洞悉几种客户心理 5.把痛苦说透，把好处说够 6.小动作“出卖”客户大心理 第十一章 说该说的话，说有用的话——销售沟通的黄金定律 1.唤起注意：学会与人套近乎 2.换位思考：从客户的立场出发 3.直接准确：销售语言要有针对性 4.幽默风趣：让客户笑了就好办 5.诚挚真诚：发自心底地去关爱别人， 6.委婉含蓄：绕个圈子说话有时也有效 第十二章 把话说到客户的心坎儿上——销售语言的表达技巧 1.不说批评性话语，人们都喜欢听好话 2.多说“我们”少说“我” 3.将对方和你的“一些相同点”加以扩大 4.不要把客户当上帝，要把客户当朋友 5.枯燥的话题，束之高阁比和盘托出更高明 6.专业性术语，让客户如坠五里云雾中 第十三章 让声音充满感染力——销售沟通中语速语调的控制 1.语气不同，说话的效果大不一样 2.嗓音是决定一个人说话效果的关键 3.要想打动对方，声音必须有感染力 4.高低轻重有讲究，熟练控制说话的语调 5.说话快慢有艺术，把握好说话的节奏 6.别把话一起说完，恰当地运用停顿 第十四章 会说的不一定比会听的强——销售沟通中倾听的艺术 1.雄辩是一门艺术，沉默也是 2.倾听不是犯傻，互动才是王道 3.全神贯注地去倾听，用心地去倾听 4.打断客户的谈话是最愚蠢的行为 5.学会去倾听客户的诉求 6.用倾听来化解客户的抱怨

<<如何说顾客才会听，如何做顾客才会买>>

章节摘录

实际上，能否与客户从普通的合作关系发展到能相互分享各自经历的朋友难度是相当大的，所花的功夫也比做成一桩生意要多得多。

当然，意义也许比做成一桩生意还要深刻。

从营销学的角度上讲，最大程度地获取客户的终身价值是成功营销的重要标准之一。

什么是客户的终身价值呢？

简单地说，就是指一个客户为一种产品一生的花费能给公司带来的价值。

这个终身价值反映的是客户对这件产品的忠诚度，忠诚度又来自于客户对这个产品的感情。

客户对产品的感情，包括对产品的质量、价格以及使用满意度等客观因素，还会受到主观因素，也就是和销售人员之间的关系的影响，甚至主观因素还可能会高于客观因素。

和客户交朋友，不也是“把顾客当上帝”吗？

像朋友一样和客户谈生意，不仅能让客户感觉到自己受重视，也会对销售人员产生信赖感。

长时间地保持这种信赖关系，会最大程度地发掘客户的终身价值。

即使做不成生意，多个朋友也不是什么坏事。

当然，你也不可能和每一个客户谈生意的时候都像朋友一样，从客户关系管理上看，也不可能有那样的精力和资源。

销售人员在和客户谈生意的时候还要注意，必须保持一种认真、务实、诚信的态度，最好能形成一种习惯。

想把生意做得长久一些，就一定要坦诚相待，努力去争取双赢，而不是花心思去算计对方。

把一个客户谈成你的朋友，有时候是一很有成就感的事情。

也许，这个朋友会带给你更多的生意，毕竟资源共享才能越做越强。

<<如何说顾客才会听，如何做顾客才会买>>

编辑推荐

《如何说顾客才会听:如何做顾客才会买》：每一单成功的交易，都是一次完美沟通的过程，每一次成功的沟通，都是来自于对细节的把握。

新颖巧妙的沟通策略，实用有趣的沟通技巧、简单细致的沟通方案，销售人员轻松客户、提升业绩的实用宝典。

很多销售员经常会遇到这样的问题刚刚说了一句“您好”，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。

陈静涛，管永胜，吴晓飞鼎力推荐。

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>