

图书基本信息

书名：<<你在营销.管理和礼仪上最可能犯的错误大全集-超值白金版>>

13位ISBN编号：9787511319715

10位ISBN编号：7511319718

出版时间：2012-4

出版时间：羽飞 中国华侨出版社 (2012-04出版)

作者：羽飞

页数：467

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>

## 前言

成功是每个人梦寐以求的，现代的商人更渴望自己能够成功，想让自己的事业由弱变强，由小变大，成为真正的财富巨人。

但是，想要成功并不是那么容易的。

人一进入商场，便注定要面对成败，而失败又总是在人们前进的道路上抢先出现，它像个魔鬼一样，反复纠缠着，考验人们的意志、胆识和智慧。

造成失败的原因有很多，但多数是由于自己的错误引起的，错误可以说是人们成功路上的绊脚石。

在成功路上，营销、管理和礼仪方面出现错误后果是最严重的，它们会影响你的业绩，断送你的前途，影响你的人脉。

为了让人们少犯甚至不犯这几方面的错误。

我们特意组织专家编写了《你在营销、管理和礼仪上最可能犯的错误大全集》。

本书系统总结了人们在营销、管理和礼仪上最可能犯的错误及其负面影响，并阐明了纠正这些错误的方法和要领，帮助广大读者识别这些错误，引以为戒，在日常工作和生活中远离这些方面的错误，从而更快速地走向成功。

在销售领域，无论你是一位久经沙场的销售元老，还是一位初涉销售的新人，都会在不经意间犯一些错误。

在销售过程中，不管你的前期工作做得多么完美、多么周到，一旦发生一些错误，结果将是徒劳无功。

小小的错误会带来大大的问题，一步错步步错，一步落后步步落后。

如果销售人员不能解决这些问题，改正错误，将会继续丢失更多的销售个案和销售业绩，无法实现推销致富的梦想。

所以，在销售领域，改正错误比发挥优点更重要。

本书按照推销的进程来安排顺序，将接近客户、寻找和开发客户、产品介绍、说服沟通、再次拜访和持续销售、缔结合同、客户服务、营销策略等每一个环节中最可能犯的错误毫无遗漏地展示给读者，并剖析了一个推销员在推销过程中应该遵循的正确原则和策略。

书中的案例真实生动而又通俗易懂，让人阅读起来趣味盎然而又发人深省，从而使看似深奥的推销技巧变得简单易学。

避免这些营销领域的错误，并运用正确的方法，你将在营销领域游刃有余，从而成为营销高手。

每个人都会犯错误，对于从事具体管理工作的人员来说，不犯错误几乎是不可能的。

但让人疑惑的是，他们总在不断重复相同的错误。

实际上，管理者之所以在同一个地方不断犯错，并不是因为他们没有运用成功管理者的方法、行为和习惯，而是他们不知道哪些管理行为是错误的。

那么，总结这些颇具典型意义的错误管理方法、行为和习惯，对于改善管理和提高管理者自身能力来说，就显得尤为重要。

本书从分析具体的管理错误入手，并运用实地场景中的对话方式，将管理者常犯的错误形象地表现出来，从而使读者的感受更强烈、更直观；为了让读者更透彻地理解，本书还对这些典型错误作了详细、透彻的分析，让人能从更高的层次上把握和了解问题；并给出了如何避免犯错，以及纠正错误的方法，使读者一目了然。

远离这些管理领域最容易犯且后果很严重的错误，你将掌握用人、管人之道，提高团队的凝聚力和战斗力，提升整体工作绩效。

在人际交往中，有的人自认为做事周全，合乎礼仪，但是却得不到对方的肯定和好感，甚至陷入窘境，弄得无法收场；在处理公务和商务时，有的人谨小慎微，全心应付，结果仍然达不到目的，遭遇失败。

究其原因，主要是在礼仪上出了问题，没有注意到礼仪中的关键环节和微小细节，触犯了礼仪禁忌。

礼仪有一套共同遵守的行为规范和准则，奉行礼仪，必须依照约定俗成的程序、方式。

本书系统总结了人们在工作和社会生活中容易犯的礼仪错误，针对实际工作和社会生活中的具体问题，详

尽剖析了这些错误礼仪的不当之处及其负面影响，并用对比的方式一一阐明纠正这些错误礼仪并加以正确应用的方法要领，帮助广大读者提高礼仪素养，在日常生活和工作中约束规范自己的言行，在各种社交场合正确得体地运用礼仪，取得成功。

需要注意的是，你在理解和把握营销、管理和礼仪的正确策略时，要以适用性为原则去操作，同样的案例不一定必须用同样的策略，它还有着其他因素的制约，比如人的性格因素、环境因素等。希望这本书能够让你从中吸取经验教训，有效避免营销、管理和礼仪方面的陷阱和错误，轻松走向辉煌的成功。

## 内容概要

成功是每个人梦寐以求的，但是，想要成功并不是那么容易的。人们注定要面对成败，而失败又往往在前进的道路上抢先出现，它像个魔鬼一样，反复纠缠着，考验人们的意志、胆识和智慧。

造成失败的原因有很多，但多数是由于自己的错误引起的，错误可以说是人们成功路上的绊脚石。在成功路上，营销、管理和礼仪方面出现错误，后果是最严重的。

营销，管理和礼仪方面的错误会影响你的业绩，断送你的前途，影响你的人脉。

若人们能有所借鉴、有所预知，知道在这几方面应注意哪些细节、避免哪些问题，那么很多错误就不会发生，这样就可以避免不必要的损失，从而有更多的收获。

为了让人们少犯甚至不犯这几方面的错误，羽飞倾力推出了《你在营销、管理和礼仪上最可能犯的错误大全集（超值白金版）》这本书。

《你在营销、管理和礼仪上最可能犯的错误大全集（超值白金版）》运用通俗易懂的语言，结合生动有趣的案例，系统总结了人们在营销、管理和礼仪上最可能犯的错误及其负面影响，深入分析了造成这些错误的原因，并阐明了纠正这些错误的方法和要领，以帮助广大读者识别这些错误，引以为戒，在日常工作和生活中远离这些错误，从而更快速地走向成功。

## 书籍目录

营销篇 第一章你在推销心态和心理准备上最可能犯的9个错误 对拜访客户心生畏惧 成绩面前不思进取 不能及时调整自己的坏情绪 业绩目标不切实际 总是批评竞争对手 以貌取人 重理论，轻实践 过度谦卑 轻言放弃 第二章你在接近客户时最可能犯的7个错误 不注重自己的形象 总爱卖弄专业术语 过分赞美 忽视客户周围的人 只顾推销，忘了目标 在客户需要帮助时漠然视之 不善于用提问的方式与客户沟通 第三章你在寻找和开发客户时最可能犯的8个错误 不能给准客户正确定位 不了解客户的背景 急于求成 不善于应付意外事故 一对多时误认目标 没记住客户的名字 没能激发客户的潜在需求 不会建销售网 第四章你在说服沟通中最可能犯的12个错误 没能赢得客户好感 与客户发生争执 不会运用“勿失良机” 忽视沟通技巧 被客户的问题套住 不敢拒绝客户的要求 推销时机不当 没有回应客户关注的事项 不能给客户提出好的建议 不善于倾听 不善于利用客户心理 不懂得设身处地地为客户考虑 第五章你在产品介绍展示中最可能犯的12个错误 不强调关键的利益点 以自我为中心 不了解市场行情 无端夸大产品的优点 不了解客户 没有事先计划 没能让客户亲身感受产品 含糊报价 过多地泄露自己的秘密 对自己的企业了解不充分 介绍没有专业性 对自己的产品没有信心 第六章你在缔结合同时最可能犯的12个错误 不能掌握成交的主动权 追求单赢 强迫成交 态度激进 存在成交心理障碍 没有成交策略 没有很好掩饰签约时的心情 陷在价格争议的旋涡中 不指出客户的错误理解 顾小利失大利 对客户作出无法兑现的承诺 成交过程中失态 第七章你在客户服务中最可能犯的7个错误 服务承诺成为一纸空谈 不能正确对待客户的抱怨 不具备服务公众的意识 将服务完全推给客服部门 为了分清责任不惜与客户争吵 抗拒客户投诉 一开始就采用不诚信的手段 第八章你在营销策略上最可能犯的10个错误 被自己的光环罩住 不为客户寻找一个购买的理由 不会利用联盟战术 没能让对方兑现诺言 让难下决定的客户绊住手脚 因推销而失去友谊 错用激将法 不能突破思维局限 不能与客户有效互动 不合理的报价 第九章你在再次拜访和持续销售中最可能犯的9个错误 无法深入会谈 再次拜访时机不当 谈判对象角色定位错误 无法突破僵局 不会巧妙运用提问法 被说“不”的客户吓倒 顶不住对手施加的压力 不能开发新市场 忽略老客户 第十章你在电话营销中最可能犯的12个错误 与客户初步沟通时缺乏信心 打错电话时反应迟钝 仅凭声音便断定接线人的身份 不能正确对待外行接线人 三番五次打同一个电话 预约失败 不善于搜集新的电话名录 纠缠不休 分散客户的注意力 听话不听音 打断对方的沉默 敦促过急

## 管理篇 第一章你在与下属沟通中最可能犯的13个错误 从头管到脚 不能认真倾听下属意见 不能给员工以家的感觉 不尊重员工的隐私 不能引导员工从错误中吸取教训 不能随时调节与员工之间的矛盾 在岗位上因人设事 不能发挥员工的自我管理 能力 苛求完美 漠视员工的成绩 不尊重员工 不对员工进行价值观建设 批评方式让人难以接受 第二章你在引进人才中最可能犯的10个错误 对职位没有一个准确的定位 招聘渠道不得当 不能准确迅速地 从简历中获取所需信息 以个人好恶取人 仓促招聘 用人决策不慎重 片面衡量应聘者 面试会谈不成功 内部提拔？

## 外部选择？

左右为难 将工作推给人力资源管理部门 第三章你在提升员工能力过程中最可能犯的7个错误 不适当的训练计划 用自己的水平来衡量员工的水平 不重视培训 培训出现后遗症 高层培训不足 培训没有针对性 对于新任管理人员没有基础课程的培训 第四章你在分配工作中最可能犯的9个错误 没能全面客观地了解员工的特长和能力 不能及时安排替补人员，不理解员工之间的差异 授权不当 含糊不清 颐指气使 不能让人信服 指手画脚 随意支使员工 第五章你在绩效考核中最可能犯的8个错误 奖励平庸 绩效评估流于形式 企业战略和绩效管理不能很好地结合 对绩效管理的错误认识 不能掌握支付薪金的时机 薪酬标准不公平 加薪不灵活 绩效衡量错位 第六章你在团队管理中最可能犯的10个错误 无法处理内部权力纷争 自己当明星 不实施反馈制度 奖励个人，忽略集体 不能营造团队的概念 不能正视员工对自己的评价 不给员工自我提高的机会 不能随时对员工工作作出评价 不能相互信任 团队合作意愿减弱 第七章你在管理技巧上最可能犯的11个错误 权力抓得过紧 任由员工将有挑战性的工作推给自己 提拔中出错 重视元老，忽视新生力量 不能控制自己的情绪 不会鼓励员工 将工作复杂化 不能进行规范管理 只奖不罚 不能有效管理 自缚手脚 第八章你在经营理念上最可能犯的11个错误 没有危机管理意识 不允许员工有欲望 没有交际网络 品牌战略缺失 管理者的心智模式落后 不重视竞争对手 没有随时塑造自己的企业文化 没有守业的概念 管理让非专业上司走开 不能运用知识管理 与下层管理团队离心离德 第九章你在面对人才

流失时最可能犯的8个错误 临时抱佛脚 漠视员工的离职 阻碍跳槽 没有好的人力管理机制 不合理的解聘 事业停滞导致人才流失 人员不能最优化 不培养员工忠实度 第十章你在领导力塑造中最可能犯的11个错误 扮演不好自己的角色 不能身先士卒 严厉威吓挫伤员工的积极性 不能体谅员工 没有了解情况就对员工作界定 不能有效解决下属情绪低落的问题 没有一颗宽容的心 解雇不合格的员工时犹豫不决 不停地抱怨 以自己的方式决定员工的工作方式 不愿意承担下属的责任 礼仪篇 第一章你在仪态、服饰礼仪方面最可能犯的错误 仪容礼仪错误 仪态礼仪错误 服饰礼仪错误 第二章你在生活交际礼仪方面最可能犯的错误 寒暄礼仪错误 称呼礼仪错误 握手礼仪错误 名片礼仪错误 介绍礼仪错误 交谈礼仪错误 第三章你在通信与拜访、待客礼仪方面最可能犯的错误 电话礼仪错误 书信与邮件礼仪错误 拜访与待客礼仪错误 第四章你在职场礼仪方面最可能犯的错误 办公场合礼仪错误 面试礼仪错误 职场工作礼仪错误 第五章你在会议与商务礼仪方面最可能犯的错误 会议礼仪错误 商务与公务礼仪错误 第六章你在送礼与宴会礼仪方面最可能犯的错误 送礼礼仪错误 宴会礼仪错误 舞会礼仪错误 婚葬礼仪错误



章节摘录

版权页： 希尔是一位厨具推销员。

他举止高雅，言谈不俗；他洞悉客户的各种心理，心思敏捷，灵活机智；他和客户的谈话也总是在一种幽默温馨的氛围中进行。

一次，他在一个小镇集会上展示自己的厨具。

他滔滔不绝地介绍着，围观的人群气氛也很热烈，可正当希尔洋洋自得、准备收大把的订单时，他的一位邻居突然说：“既然这种厨具这么好，你家里为什么还用别的厨具呢？”

“这是两码子事，可不可以不要混为一谈？”

公司的产品我也是老早就想买进一套来用，不过你又不是不知道我最近手头并不太宽裕。

几个月前我撞了车，所以目前一直搭乘公共车和计程车。

干我们这一行的，没有车子就等于没有生意。

”希尔略微停顿后继续说道，“除此之外，祸不单行的是我太太前几个礼拜还住进医院，也花费了不少钱和时间。

这一切意外忙得我团团转不说，收入也大不如前。

啊，我们目前并没有加保，医疗费可能又是个无底洞。

我是一直都想拥有一套公司的厨具，不过看看目前这种状况，短期内恐怕无力购买。

”人群立刻炸开了。

“这说明你不相信你的产品，你都不相信。

还怎么让我们相信呢？”

”深入分析 现在我要问问大家，你到底相不相信生意人？”

如果你是福特汽车公司的经销人员，自己开的却是雪佛莱的轿车，那么会有多少人对你所推销的东西有信心呢？

不管你信不信，为了自己、为了公司业绩、为了亲朋好友或者是客户的利益，你千万要对自己的产品有信心。

如果做不到，奉劝你早早改卖其他产品或者干脆转行算了。

希尔后来吸取教训，为自己订了一套厨具，从此希尔的推销业绩节节攀升。

因为他已完全理解了客户的想法，更能运用同情心来加以化解。

希尔因为对产品深具信心，以“不买会后悔”的心理来说服，结果当然也就出奇得有效，生意越来越好。

有位推销界人士说：“如果你不认为客户不买就会后悔，那么你可能卖错东西了。

反之，如果你义无反顾的话，则事实将会胜过雄辩。

”推销是一门将心比心的事业，如果连你都不相信了，怎么叫客户相信？”

只有你态度坚决，对产品信心坚定不移时，才能一举攻破客户“心防”。

所以，除非你相信普天之下只有你卖的东西是最好的，否则你的心胸永远无法坦荡，推销表现也绝对无法得心应手。

如果做不到这样自信，你将永远是个推销事业上的大输家，成交的可能屈指可数。

如果推销员能让客户与自己一样对产品有着相同的好感，则客户极易向你购买东西，这时候钱自然不是问题。

编辑推荐

《你在营销、管理和礼仪上最可能犯的错误大全集(超值白金版)》是为了让人们少犯甚至不犯这几方面的错误，羽飞倾力推出的。

成功是每个人梦寐以求的，但是，想要成功并不是那么容易的。

人们注定要面对成败，而失败又往往在前进的道路上抢先出现，它像个魔鬼一样，反复纠缠着，考验人们的意志、胆识和智慧。

造成失败的原因有很多，但多数是由于自己的错误引起的，错误可以说是人们成功路上的绊脚石。

在成功路上，营销、管理和礼仪方面出现错误，后果是最严重的。

营销，管理和礼仪方面的错误会影响你的业绩，断送你的前途，影响你的人脉。

若人们能有所借鉴、有所预知，知道在这几方面应注意哪些细节、避免哪些问题，那么很多错误就不会发生，这样就可以避免不必要的损失，从而有更多的收获。



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>