

图书基本信息

书名：<<超值金版-如何说客户才会听 怎么听客户才会说大全集>>

13位ISBN编号：9787542928382

10位ISBN编号：7542928384

出版时间：2011-5

出版时间：立信会计

作者：陈荣赋//尹培培

页数：358

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>

内容概要

雄辩是银，倾听是金。
有时候，销售员通过听要比通过说能做成更多的交易。
一个成功的销售员不仅要会说，还要会听。
销售员只有掌握了说话和倾听的技巧，业绩才会不断提高。

用嘴说，用心听，言谈之间赚取亿万财富!

书籍目录

上篇 如何说客户才会听——用口才征服客户

第1章 成功推销始于自我，要说服客户先说服自己

成功的推销首先要有积极的心态

锲而不舍。

不因一次失败就中断推销

确立目标，坚持到底，直到成功

诚实是开启客户心扉的一把金钥匙

对销售的产品要有信心

热情是获利的法宝

第2章 客户通常迷信专家的话，先做专家再做销售

客户都有相信权威、专家或行家的心理

专家式的销售人员受客户喜爱

扮演好专家的角色

成为产品专家

用权威的数字来说话

多谈产品的价值，尽量少谈产品的价格

通过专业性的话语来吸引客户

专业化演示产品可给客户带来利益

以专家的眼光来介绍产品

第3章 知己知彼，猜透“上帝”的心思好说话

及时搜集客户的信息

敏锐地判断对方是否是潜在客户

对客户了解，要像了解老朋友一样

满足客户的自尊需要，然后得到与之相关的生意

先了解客户再去“攻城”

让客户感到你的关心

猜透客户对稀少的东西想占有的心理

猜透客户的贪便宜心理

猜透客户的从众心理

适时试探客户的购买意图

第4章 精彩开场，好的开场白是成功的一半

好的开场白是成功的一半

设计好开场白

开场白的常用方法

坦承来意的开场白

借助第三方开场

借助权威完成开场白

开场白要有创意

精彩开场白八招搞定

第5章 心急吃不了热豆腐，循序渐进地与客户沟通

以拉家常的方式进行推销预热

利用机智的语言拉近与客户的关系

在说服的过程中恰当地运用停顿

先赞同后发问，让客户说出他的真实想法

有意识培养与客户交流的魅力

以静制动，变被动为主动

第6章 捕捉客户的兴趣点。

与客户达成共识

善于发现顾客的兴趣

有意逢迎，从对方的成功经历谈起

投其所好，打动客户

建立亲和力，努力打动对方

寻找共同话题来接近客户

充分调动客户的想象力

.....

下篇 怎么听客户才会说——靠倾听赢得客户

章节摘录

让客户感到你的关心 在销售过程中，销售人员必须认识到客户渴望得到关注的心理，并且要在沟通过程中适时适度地表达对他们的关心和体贴。

《世界最伟大的销售员》一书中有这么一段话：“我要爱所有的人。仇恨将从我的血管中流走。

我没有时间去恨，只有时间去爱。

现在，我迈出了成为一个优秀的人的第一步。

有了爱，我将成为伟大的销售员，即使才疏学浅，也能以爱心获得成功；相反的，如果没有爱，即使博学多识，也终将失败。

” 可见，销售成功并不完全取决于技巧，有时，只要你拥有一颗爱人之心就可以了。

有一位销售人员经常去拜访一位老太太，打算以养老为理由说服老太太购买股票或者债券，为此，他就常常与老太太聊天，陪老太太散步。

经过一段时间，老太太就离不开他了，常常请他喝茶，或者和他谈些投资的事项。然而不幸的是，老太太突然死了，这位销售人员的生意泡汤了，但他仍然前往参加了老太太的葬礼。当他抵达会场时，发现竞争对手另一家证券公司竟也送来了两只花圈，他很纳闷：“究竟是怎么一回事呢？”

” 一个月后，那位老太太的女儿到这位销售人员服务的公司拜访他。

她表示，她就是另一家证券某分支机构的经理夫人。

她告诉这位销售人员：“我在整理母亲遗物的时候，发现了好几张您的名片，上面还写了一些十分关怀的话，我母亲很小心地保存着。

而且，我以前也曾听母亲谈起过您，仿佛跟您聊天是生活的快事，因此今天特地前来向您致谢，感谢您曾如此关心我的母亲。

” 夫人深深鞠躬，眼角还噙着泪水，又说：“为了答谢您的好意，我瞒着丈夫向您购买贵公司的债券。

” 然后拿出40万元现金，请求签约。

对于这种突如其来的举动，这位销售人员大为惊讶，一时之间，无言以对。这是发生在销售界的一个真实的故事，有些人可能认为这份合约来得太突然、太意外，其实不然。老太太的女儿之所以会这样做，就是因为被他的爱心所感动，才买下该公司的债券。

一名好的销售人员应天性上就倾向关心他人，也一直在试图让别人快乐。如果你能让顾客或潜在顾客感觉到，你是真心喜欢他们，关爱他们，也很敬重他们，那么你的销售将会无往不胜。

乔·吉拉德是世界上最伟大的销售人员，他在15年里卖出13000辆汽车，最多的一年竟卖了1425辆，他的成功，应该归功于他用关怀温暖了每一个人。

有一次，一位中年妇女走进他的展销室，她说想在这儿看看车打发一会儿时间。闲谈中，她告诉乔·吉拉德她想买一辆白色的福特车，就像她表姐开的那辆一样，但对面福特车行的销售人员让她过一小时后再去，所以她就先来这儿看看。她还说这是她送给自己的生日礼物：“今天是我55岁生日。

” “生日快乐！”

夫人。

” 乔·吉拉德一边说，一边请她进来随便看看，接着出去交代了一下，然后回来对她说：“夫人，您喜欢白色车，既然您现在有时间，我给您介绍一下我们的双门轿车——也是白色的。

” 他们正谈着，女秘书走了进来，将一束玫瑰花递给他。

他把花送给那位妇女：“祝您长寿，尊敬的夫人。

” 显然她很受感动，眼眶都湿了。

“已经很久没有人给我送礼物了。

” 她说，“刚才那位福特销售人员一定看我开了部旧车，以为我买不起新车，我刚要看车他却说要去

收一笔款，于是我就上这儿来等他。

其实我只是想要一辆白色车而已，只不过表姐的车是福特，所以我也想买福特。

现在想想，不买福特也可以。

” 最后她在乔·吉拉德这儿买走了一辆雪佛兰，并写了张全额支票，其实从头到尾乔·吉拉德的言语中都没有劝她放弃福特而买雪佛兰的词句。

只是因为她在这里感受到了重视和关心。

于是放弃了原来的打算，转而选择了乔·吉拉德的产品。

可见，销售人员付出真诚，让客户感受到你的关心，就能赢得客户。

所以，任何一位不愿意失去成交机会的销售人员都要拥有一颗爱人之心，努力营造彼此友善相处的良好沟通氛围，这样才会在销售中战无不胜。

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>