

## <<用语言打开销售的大门>>

### 图书基本信息

书名：<<用语言打开销售的大门>>

13位ISBN编号：9787544150361

10位ISBN编号：7544150364

出版时间：2012-12

出版时间：刘洪涛 沈阳出版社 (2012-12出版)

作者：刘洪涛

页数：269

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>

## <<用语言打开销售的大门>>

### 前言

生活中处处充满推销。

从街市里沿途叫卖的小贩，到街头色彩艳丽的路牌广告，从各种宣传媒体的发行与播放；或从婴儿对母亲的微笑，人们无处不感觉到推销的存在。

从广泛的含义来理解，不同职业的人也可理解成各类型的推销员。

例如：演员推销艺术，政治家推销政见，传教士推销教义；在此看来以上都是生活中推销的表现形式。

人只要生活在世上就要和各种各样的人发生种种联系，产生各种交往。

你要取得成功，你就要不断推销自己，用你的推销技巧博得别人的理解、好感、友谊和爱情。

综上所述，推销定义为：使自己的意图和观念能获得对方认可的行为。

简言之，就是获得他人理解的行为。

而推销总之离不开一个字：说。

语言具有一股神奇的力量，它可让两个陌生的人变得亲密无间，可以让消极的人重燃斗志，也可以让一支没落的军队重振旗鼓。

一个人一定要有运用言语的力量，尤其是一名推销员，言语就是你战场上的武器，就是你打开他人心扉的钥匙，就是你获得成功的捷径。

做事是检验我们心志的一种最好方式。

不要抱怨生活中遇到的困难与挫折，这正是历练自己的机会。

人生的道路充满了荆棘，有着各种各样的挫折。

走在这条崎岖的人生道路上，如果没有非凡的心志。

自己的一生将会是多么的平庸。

当我们在经验、阅历和修养等方面不断地得到提升时，我们就能对自己的人生方向和前景有更加清晰和美好的规划，时刻保持着健康阳光的人生基调，为自己的高标准做事提供坚实有力的储备。

一位哲人说过：“无论做什么事情，你的心志决定了你人生成就的高度。

”成功的荣耀永远属于那些果敢进取、百折不挠、机智从容、勇于挑战的人。

本书提出了现实生活中几乎人人都会遇到的问题：如何才能提高你的语言表达能力，从而提高销售能力，使得工作更有成效。

无论在会议或是电话中。

以至于在日常生活里和别人面对面打交道时，如何讲话都将极大影响你在别人心目中留下的印象。

书中每一个章节都涵盖了一个领域，精通掌握该领域能增强你处世的能力。

认真读完本书，再按照书中叙述的方法做有针对性的练习，不久你就会发现，你也可以能说会道，独领风骚了。

## <<用语言打开销售的大门>>

### 内容概要

《用语言打开销售的大门》提出了现实生活中几乎人人都会遇到的问题：如何才能提高你的语言表达能力，从而提高销售能力，使得工作更有成效。

无论在会议或是电话中，以及在日常生活里和别人面对面打交道时，如何讲话都将极大地影响你在别人心目中留下的印象。

## &lt;&lt;用语言打开销售的大门&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章好口才从自我修炼开始 口才训练基本方法 对待客户言语要得体 用知识丰富语言 不要让说话成为你成功的绊脚石 说话在精不在多 说话的禁忌 掌握对方的交谈特点 电话礼仪不可忽视 好口才从增加幽默开始 你也可以成为说服大师 第二章销售沟通离不开过硬的心理素质 时常面带微笑 热情是连接心灵的纽带 守信是成事的基础 机智是高超推销的前提 永远保持积极向上的心态 会说,更要懂得倾听 销售中的“墨菲定律” 客气话也不要多说 与客户沟通从心灵开始 十一招教你搞定潜在客户 诽谤竞争对手并不能给你带来客户 第三章 与客户沟通前的准备工作 永远保持自信心 勤奋才是成功的保障 了解自己的产品 合理制订拜访计划 面见客户形象很重要 准备好必要的销售道具 关键时刻善于表现自己 拥有客户其实很容易 掌握好沟通的时机 学会察言观色 紧紧抓住消费者的心理动态 第四章销售沟通中的禁忌 产品介绍千篇一律 对客户不能以貌取人妄下定论 推销不能“抓大放小” 职业腔调太浓郁 与客户争吵占上风 沟通时东拉西扯没有重点 认为说赢客户就能够成交 口无遮拦会使你失掉客户源 推销切勿急于求成 推销过程中的十大禁忌 第五章 好的开场白是成功销售的一半 如何说好第一句话 别小瞧了称呼 怎样才能与陌生人交谈甚欢 开场白要有创意 引起他人的注意的小方法 问候式开场白 电话业务的开场白 借助专业性完成开场白 拉家常式的开场白 开场就抓住客户的心 不要循规蹈矩地去接近顾客 第六章赞美是销售成功的催化剂 赞美需要真诚 赞美不是夸张、夸大事实 怎样让赞美拉近与客户的距离 赞美不是拍马屁 赞美要掌握分寸 常用的赞美技巧 好的赞美能提升客户的购买欲 第七章 用语言打动客户的购买心 推销洽谈有技巧 时刻站在客户的角度 抓住客户感兴趣的东西 怎样做到与客户“交谈甚欢” 激发客户的需求欲望 电话中与客户沟通的技巧 如何减少客户对你的拒绝 吸引客户好奇心 现场推销的方法和策略 把“我”变成“我们” 掌握与客户交谈的节奏 第八章 回访打动老客户的心 不要小瞧了售后服务 时刻与老客户保持联系 送礼送到人家“心坎上” 常怀感恩之心 主动跟进客户 老客户的批评认真听 客户一般质疑的基本类型 解答客户异议很重要 利用老客户认识新客户 容易接近客户的10种方法 积极承诺不如积极兑现承诺

## &lt;&lt;用语言打开销售的大门&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：让我们看看上单高手的售后服务水平吧！

有一位寿险精英，他已经在寿险行业干了5年多的时间了，每月总会有3—10份的新保单子，这在别人看来可能认为是奇迹，可这位精英早已习以为常了。

问及根本原因，那就是他的售后服务质量高。

签单后，他会把所有的单据、发票、收据交到客户手中，然后不厌其烦地重述一遍保险责任，并说明保险行业的客户10天犹豫期。

随后有空常到客户家谈心、交流，解决一些能够解决的问题。

客户的生日、节日牢记在心，在生日、节日到来时说上一句祝福的话或送上一件小礼物。

客户的心情好、感觉好，便给他转介绍新的客户，有条件的也会再次加保。

其中有一个月这位精英上了11份单子，经老客户介绍来的就达7份之多。

你说售后服务不重要吗？

好的售后服务可以提升产品和服务形象，提高客户回头率，保障企业利润最大化、长久化。

但做好售后服务，不能只停留在口头上，更要体现在行动上。

在做售后服务时，推销员首先要有良好的服务态度，当客户提出意见和问题时，不可不耐烦或焦躁；要带着微笑面对客户的不满和抱怨，使客户的不满情绪在服务过程中得以释放，获取心灵的满足；要将客户的事情当做自己的事情来看待和处理，急客户之所急，让客户真正地体会到“当上帝”的感觉。

当然，对于无理取闹、故意滋事的客户，也应区别对待，要有礼貌地坚决回绝。

此外。

推销员还要做到对客户提出的疑惑和问题反应迅速、调查处理及时，力争在第一时间使问题得到圆满的解决；不因故推脱搪塞，增加客户的烦恼和不满。

推销员还必须非常熟悉和了解产品和服务的内容，对所发生问题能很快地找到原因，尽快地让用户恢复使用；对客户的疑问和求助，能够用浅显易懂的语言给予专业的指导和帮助，而不可用过多的专业词汇及原理，要让客户满意。

现场服务时还应注意要“礼、净、律”。

“礼”即懂礼貌、谦和；“净”即保持服务产品和现场的干净整洁；“律”是严格按照服务程序处理，讲究职业道德，保证服务水平和质量。

如果推销员以各种借口故意拖延解决客户的问题。

增加客户获取相关服务和补偿的困难，使客户知难而退，自认倒霉，让事件不了了之，就会严重地伤害客户的感情，降低客户的满意度，极易造成客户流失。

当然，如果遇到一些事情不能很快地明晰责任，客户又坚持其看法，有时也需要采用静止处理法（或称休克疗法），即通过一定时间的缓冲，使客户客观地认识到其自身的问题，最终使问题在双方都能接受的条件下圆满地解决。

这种处理方式要注重方式和火候，避免矛盾激化。

在售后服务过程中，有的推销人员自认为是专家，对产品很了解，听不进客户的意见和解释，甚至指责客户使用有问题，使客户难堪，最终虽然赢了官司，却丢了客户。

更为甚者，有的推销员为了眼前利益，胡搅蛮缠，拒不承认自身问题，致使矛盾激化，造成恶意投诉，或为恶意投诉埋下伏笔。

这些对于推销员而言，无疑是把客户向门外推的愚蠢的行为，是应该坚决避免的。

## <<用语言打开销售的大门>>

### 编辑推荐

《用语言打开销售的大门》每个章节都涵盖了一个领域，精通掌握该领域能增强你销售的能力。认真读完《用语言打开销售的大门》，再按照书中叙述的方法做有针对性的练习，不久你就会发现，你也可以能说会道，独领风骚了。

<<用语言打开销售的大门>>

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>