第一图书网, tushu007.com

# <<5分钟搞定客户>>

## 图书基本信息

书名：<<5分钟搞定客户>>

13位ISBN编号：9787545404357

10位ISBN编号：7545404351

出版时间：2010-4

出版时间：广东省出版集团图书发行有限公司（广东经济）

作者：杨宗勇

页数：205

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

我曾经说过，在今天，专业销售的本质就是建立并维护高品质的人际关系，这是基于与客户建立的一种高度信任与信赖感。

说起来容易，做起来难。

在传统的销售观念中，销售员和客户之间就像攻城者和守城者，阻碍成交的大门永远存在，且客户总是无视销售员的诸多努力。

时至今天，许多销售员仍然没有弄明白，销售员和客户之间应该建立一种怎样的互惠双赢的关系，或者不知道怎样去建立这样一种关系。

问题就是机会！

这是销售人员的困惑，也是销售人员的方向所在。

在长期的销售团队建设和销售人员技能培训中，我总结了许多行之有效的销售技巧，经过反复验证，被证明它们具有非常强的杀伤力。

本想将这本书叫做《秒杀客户的成交话术》，回头一想，怕许多销售朋友不明其义，误以为销售是用秒来计算的。

事实上，我这里强调的是，真正优秀的.销售员要善于和客户打交道，而攻克客户最有效的办法就是让对方心服。

如果销售人员和客户之间能做到心有灵犀，一点就通，成交之门便会洞开。

我们需要明白，不管我们花了多少时间，费了多少心血，只要面临成交，我们就必须用好读心、诱导、冷读、暗示、攻心等技巧。

一旦我们掌握了这些“必杀技”，那么搞定客户，获得超高业绩也就是举手投足间的事了。

心理学深奥而复杂，销售中的心理学更是最近几年才被提及，一些销售心理学的图书仍然停留在理论的基础上，许多销售朋友阅读完后，仍然不明白面对客户时怎么说、怎么做。

本书为了解决这一难题，深入分析了销售心理学中的各种原理，在此基础上，全面总结出了70种帮助我们成功说服客户，顺利导向成交的心理学技巧。

第一图书网, tushu007.com



## 内容概要

什么是让客户无法拒绝的成功约访术？
怎样才能让客户不断地说“是”？
为什么客户喜欢先否定后肯定的批评？
怎样才能轻易地做到分割和化解客户的拒绝？
有没有一种即使客户不开口，我们也知道的读心术？
什么叫推着客户成交的心理促成法？
…… 本书深入分析了销售心理学中的各种原理，在此基础上，全面总结了70个帮助我们成功说服客户，顺利导向成交的心理学技巧。
一旦我们掌握了这些“必杀技”，那么搞定客户，获得超高业绩也就变得轻而易举。

## 作者简介

杨宗勇
北京华通管理咨询特约营销专家、智源集团副总裁、中国企业销售竞争力研究中心销售终端战略战术专家。

从推销员到年薪百万的集团营销总裁，亲身演绎潜龙飞天、创富人生。
十余年市场实战经历，绩效卓著，被誉为行销超级战将、成交专家。
擅长人际运作、销售团队建设、推销实战演练、销售终端战术。
赢销中国全国巡回演讲主讲嘉宾，为数百家企业培训营销一线尖兵，直接受训人数超12万人次。
其幽默风趣的授课风格、质朴的人格魅力、丰富老道的市场实战经验、出神入化的行销技巧，为众多营销人员接纳、学习和运用。

# <<5分钟搞定客户>>

## 书籍目录

第1章 屡试不爽的约访法 技巧01 主动把握约访的时机和条件　技巧02 轻松自然地提出拜访请求　技巧03 用电话提出约访请求的技巧　技巧04 在电话中传递积极情感的技巧　技巧05 写一封让对方心动的约访信　技巧06 电子邮件也要讲究基本礼仪　技巧07 用好人脉资源，一切变简单　技巧08 情境激发到位，客户自然配合　技巧09 客户拒绝见面，请这样化解 第2章 这样拜访客户才有效 技巧10 除了约访，还可以这样拜访客户　技巧11 突击拜访必须做好这些事　技巧12 良好装扮展示出令人瞩目的气质　技巧13 自信心态是一种积极的价值观 技巧14 热情是成功销售的催化剂　技巧15 有礼有节，拜访才会顺利进行　技巧16 用优雅的举止赢得客户的欣赏　技巧17 说好第一句话，营造良好的交流气氛　技巧18 开场白要这样说才能打动对方　技巧19 巧用“移情术”转移客户的拒绝心理　技巧20 用坚韧的毅力融化客户心中的坚冰 第3章 会说会聊才能赢得客户好感 技巧21 用相似性心理吸引客户的注意力　技巧22 用共情心理制造相见恨晚的感觉　技巧23 用好赞美，轻松打开客户心扉　技巧24 妙用闲聊，为推销活动进行热身　技巧25 这样听，会激发客户的交流兴致　技巧26 用引导性提问主导双方的交流　技巧27 让客户说出内心想法的诱导技巧　技巧28 面对细节失误，这样转危为安 第4章 让客户心动的产品介绍法 技巧29 记住！
产品介绍一定要针对客户需求　技巧30 抓住客户心理，进行互动式交流　技巧31 产品缺点和不足之处一样要交流　技巧32 帮助客户提升竞争力也是一种方法　技巧33 关心客户的目标，顺利导向销售　技巧34 突出自身优势的比较销售策略　技巧35 提供一份让客户心动的销售提案　技巧36 请这样完善和美化销售提案　技巧37 还要给客户建立心理安全感 第5章 察言观色，瞬间看透客户心理 技巧38 通过言行快速判断客户的性格　技巧39 掌握不同性格客户的交流策略　技巧40 仔细聆听客户的话语　技巧41 透过行为看出客户的态度　技巧42 及时发现和捕捉客户的谎言　技巧43 透过面部表情看穿客户心理　技巧44 通过手部动作看穿客户心理　技巧45 透过眼神变化看穿客户心理　技巧46 判断对方心理说“不”的技巧 第6章 步步为营的心理诱导术 技巧47 用互惠心理营造客户的负债感　技巧48 及时唤醒客户的积极情感体验　技巧49 巧妙提问，主导对方的思维　技巧50 让客户主动说“是”的说服术　技巧51 掌控销售主导权的报价技巧　技巧52 处理价格异议的基本策略　技巧53 用暗示法影响客户的购买意识　技巧54 创造心理优势，控制交流格局　技巧55 掌握提问技巧，成为套话高手　技巧56 巧妙提问的十大实战话术 第7章 请这样化解客户的异议 技巧57 面对客户异议，请这样处理　技巧58 客户不答应，我们有办法　技巧59 一步到位，认清客户的拒绝　技巧60 八种常见的客户拒绝的化解话术　技巧61 抬高客户面子，让客户无法拒绝　技巧62 用分割法消除客户的抗拒心理　技巧63 合理拒绝客户常用的七种方法　技巧64 策略性拒绝客户才合情合理 第8章 瞬间促成购买的成交策略 技巧65 通过细节看穿客户的购买心理　技巧66 及时抓住一闪而过的成交信号　技巧67 推动客户快速成交的技巧　技巧68 策略性让步是成交的最后一击　技巧69 销售完成后，还要给客户心理安慰　技巧70 记住！
投诉也是一次销售机会

## 章节摘录

技巧12 良好装扮展示出令人瞩目的气质　　第一印象是否良好决定着一个人的社交前途是否顺利，而形成第一印象只需要短短的3分钟。
所以，心理学家指出：在与陌生人打交道时，3分钟就能决定你的成败。
这种现象在心理学上被称为首因效应，是指人们首次认知客体后在脑海里留下的“第一印象”。
销售人员是企业形象最直接的代言人。
同时，作为一名销售人员，能否给客户留下良好的第一印象，也决定着销售的成败。
因此，在拜访客户前，倾心打造自己的职业仪表就显得尤为重要。
●男性销售人员的职业装扮　　在销售活动中，保持整洁的仪容仪表，在个性的基础上穿出整体性，具有和谐感是对男性销售人员的基本要求。
要点1：面部修饰的仪容仪表标准。
职业男士每天要剃须修面以保持面部清洁；经常抽烟、饮酒、吃大蒜的销售人员在事后要注意漱口、吃口香糖，随时保持口气的清新。
要点2：发型发式的仪容仪表标准。
职业男士的发型发式需要适时修饰、修理，保持干净整洁。
头发不宜过长，额前的头发不能遮住眉毛，两边的头发不能盖住耳朵，颈后部的头发不能长过西装衬衫领子的上部，头发不要过厚，鬓角不要过长。
要点3：着装修饰的仪容仪表标准。
在工作中，男士着装以穿西装打领带为宜，同时搭配适宜的衬衫。
在选择西装时，一般以深色为主，尽量不要穿着方格子或者颜色艳丽的西服。
在穿单排扣西服时，两粒扣子的西服只系上面的一粒，如果有三粒扣子，只系上面的两粒，最下面的一粒不系；穿双排扣西服的时候，必须系好所有的扣子。
衬衫的颜色要和西装整体颜色协调，同时衬衫不宜过薄或过透，浅色衬衫里面不能套深色的保暖防寒服，特别要注意不能露出里面防寒服或内衣的领口。
将衬衫领口、袖口的所有纽扣扣好以后再打领带。
领带的颜色要和衬衫、西服颜色相互配合，整体颜色协调，领带的长度正好抵达腰带的上方或有一两厘米的距离。
西裤是西装整体的一部分，要与西装保持一致性，构成整体感。
西裤长度要适宜，不能卷边、拖地，也不能过短，露出大部分袜子。
穿西服打领带以后，就不能穿运动鞋、凉鞋或布鞋，要配以颜色协调的皮鞋，并且保持鞋面光亮、整洁。
选择袜子时，颜色必须和西服整体颜色协调。
如果穿深色皮鞋，袜子的颜色应该以深色为主，同时要避免出现比较花的图案。
要点4：携带办公物品的仪容仪表标准。
在职场中，经常需要使用钢笔，我们应随身携带钢笔。
钢笔的正确携带位置应该是男士西装内侧的口袋。
为了避免将衬衫弄污，我们最好不要将钢笔放在衬衫的口袋里。
作为职业人士，需要随身携带公司的徽标，它的准确佩戴位置是男士西装的左胸上方。
我们应该养成用名片夹保管名片的习惯，这样可以确保名片的干净、整齐。
在接受他人名片时，在认真看过后就妥善保存，避免直接把对方的名片放在口袋里，或者放在手中不停地摆弄，这都是不好的职业习惯。
职业活动中，我们尽量选择用公文包携带文件、材料等。
公文包的式样、大小应该和我们整体的着装相配合。
在工作中常用的一些物品，包括手机、笔记本、笔等可以放在公文包中。
男士着西装的时候，应该尽量避免在口袋中放过多的物品，这样会使衣服显得很臃肿，不符合职业礼仪。

●女性销售人员的职业装扮　　女性销售人员的仪容仪表标准同样也包括发型发式、面部修饰、职场着装、袜子及皮鞋的配合，以及女士携带的必备物品等。
有些内容与男士的标准相同，就不再一一介绍了。
那么女士在职场活动中，仪容仪表方面需要注意哪些细节呢？
　　职业女性的发型发式应该保持美观、大方，发卡、发带的式样同样应该庄重、大方。
　　在正式的销售活动中女士的面部修饰应该以淡妆为主，不应该浓妆艳抹，也不应该一点妆也不化。
　　女士在职业活动中的着装要做到干净整洁、落落大方，较好地展现自己的魅力。
女士在着装的时候需要严格区分职业套装、晚礼服及休闲服。
着正式职业套装时，无领、无袖、太紧身或者领口开得太低这样的款式应该尽量避免，且衣服要尽量舍身。
　　女士在选择丝袜以及皮鞋的时候，需要注意丝袜的长度一定要高于裙子的下摆，丝袜不能出现抽纱或破洞现象。
皮鞋应该尽量避免鞋跟过高或过细。
　　职场礼仪的目的是为了体现出对他人的尊重，女士在选择佩戴物品的时候，应尽量避免过于奢华，以免有炫耀之嫌。
　　当我们顺利地完成为对方贴标签这一行动后，对方往往心情愉快，心态处于开放之中，就容易接纳我们。
这时，我们就可以提出约访请求。
只是我们需要注意，得把约访请求拉到积极和建设性的气氛中，对方才会轻松地答应。
　　先请教一个问题，再登门致谢。
直接提出约访请求时，对方往往态度谨慎，多半会拒绝。
我们可以转换一个角度，用十分诚恳的态度来请教对方一个问题，以此获得对方的回答，最后再提出登门致谢。
实践证明，这样做会使对方乐于回答，也有利于彼此感情上的沟通，更容易使对方接受我们的请求。
　　>使用“二选一”法则。
依照顺序反应，有时，问“哪一个”比问“是否”更容易让对方接受。
我们可以在对方举棋不定的时候，问星期二去拜谢还是星期四去拜谢对方更方便，这样对方就会落入我们的陷阱中。
　　“二选一”法则可以给对方一定的选择机会，使他感到结果不是我们强求的，而是他自己选择的，满足了他的自尊心，更容易使他答应我们的请求。
　　焘提大要求再提小要求举个身边的简单例子。
　　比如，按照正常的工作流程明天应该到你轮休，而这个时候恰好有个同事跑过来找你，说因为某某原因希望你明天帮他代班。
这让你有些为难，正在你举棋不定之际，这个同事表示只要你今天正常下班之后多花半个小时的时间帮他做个文件，就可以帮到他这个忙了。
在这种情况下，你好好想一想，你今天下班之后，多花半个小时加班的概率是不是非常高呢？
　　如果答案是肯定的，那么我们可以好好地分析一番。
在你的同事提出“帮加一天班”与“帮加半个小时班”之间，你作出了一个看似小小的“让步”，而这说不定也正是你的同事所期望的。
　　如果今天他直接提出“要求”（帮忙加半个小时班），你同意的可能性有多高呢？
而如果你的同事先提出一个你很难同意的“大要求”（放弃轮休加一天班）之后，再提出一个“小要求”（就今天加半个小时班），在这两者之间，你同意帮忙的可能性又有多高呢？
　　也就是说，第一个大的要求你没有答应，内心会产生愧疚感，而当第二个要求提出，且并不是那么难接受时，你一定会答应下来。
　　这种做法可能有些过诈，可人们的心理已经习惯如此：不管你是否真的让步，你得让他感到你已经让了很大的步，让他感觉到内疚。

销售工作中，我们也可以灵活运用这一策略，获得与对方见面的机会。
比如，当我们说在周末去拜访他的父母，给老人家一份礼物时，客户可能很不高兴。
这时一旦我们接着说，要不我直接送到您办公室，你顺便转交吧，客户则很可能就答应了。
技巧09客户拒绝见面，请这样化解面对销售员的约访请求，客户总会找出各种借口拒绝，不管这些借口背后的理由或原因是真还是假，我们必须有效破解，才能获得与客户见面的机会。
下面我们针对一些典型的拒绝理由，提供化解的策略。
拒绝理由1：在电话里说　　当对方要求在电话里说时，我们不能信以为真地在电话里解说，因为客户的潜台词表示他并不想见你，这对于销售来说是一种失败。
我们可以通过以下方式有效化解：　　“×总，谢谢您给我在电话中解说的机会。
电话里解说会比较浪费您的时间，也不会给您一个直观的感觉，您看我能不能在明天下午3：00和您见个面，只要5分钟时间就可以了，您看呢？
”

## 编辑推荐

本书深入分析了销售心理学中的各种原理，在此基础上，全面总结了70个帮助我们成功说服客户，顺利导向成交的心理学技巧。
一旦熟练掌握和运用读心、诱导、暗示、攻心等销售技巧，我们和客户之间便会做到心有灵犀，一点就通，成交之门自然打开。

第一图书网, tushu007.com



## 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