

<<业务员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<业务员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787545407846

10位ISBN编号：7545407849

出版时间：2011-8

出版时间：广东经济

作者：刘俊//王曙光

页数：191

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>

<<业务员岗位培训手册>>

前言

据研究，接受过严格培训的员工，工作效率能提高17.4%，成本能降低30%，创造的净产值则能提高90%。

另据美国的一项统计，企业在员工培训上每1美元的投入能得到50美元的收益。

岗位规范和员工职业化水平，已经成为决定企业竞争力的重要因素。

拥有一支经过专业培训的职业化员工队伍，是打造企业核心竞争力、推动企业持续发展的必备要素。

《中国企业培训大系·岗位培训系列》旨在为中国企业提供一套专业的、卓有成效的岗位培训解决方案，以帮助企业从职业素养、岗位技能和行为规范三个层面提升员工的岗位胜任能力和职业化水平。

本丛书具有以下三大特色： 1.实用性及有效性。

本丛书力求实用，从岗位选择到具体的培训内容，都尽量贴近企业管理实际，贴近岗位工作实际，强调针对性和实操性；同时十分注重培训效果，要求受训者边学习边操练，快速把知识转化为行动和工作绩效。

2.资深实战专家编写。

特邀一批理论水平卓著，同时实践经验也非常丰富的一线专家执笔，充分保证内容的专业度和可操作性。

3.500强企业广泛应用。

本丛书曾作为培训资料，在宝洁、可口可乐、丰田、大众、壳牌、沃尔玛等世界500强在华企业，以及中石油、中国移动、海尔、蒙牛等国内著名企业中应用，是经过实践检验行之有效的岗位培训优秀读本。

本丛书所选择的岗位，既包括中国现代企业通用的基本岗位，如各部门的经理、主管、助理、专员等职能岗位，也包括如电信、房地产、酒店、餐饮、商超、服装等诸多行业的各类特色职能岗位，可以满足各级各类企业岗位培训的基本需求。

由于各个行业的企业在岗位设置上各具特色，我们虽然尽量考虑周全，但也难免会有疏漏与失误之处，欢迎行家和读者指正。

9787545407839

<<业务员岗位培训手册>>

内容概要

岗位认知、礼仪培训、客源开发、销售必备技巧、客户关系维护、销售基本技能……

快翻开《业务员岗位培训手册》。

寻找你的销售工具，武装你的销售头脑，拿起你的语言利器，向客户“宣战”，做一名销售界的常胜将军。

《业务员岗位培训手册》由刘俊、王曙光编著。

<<业务员岗位培训手册>>

作者简介

刘俊，国际注册营销师，营销管理培训讲师，财务策期师。

专职从事营销管理工作19年，涉及快速消费品、金融、期货、保险等多个领域，曾任职于世界500强企业——联合利华集团。

编有《成功保险代理人营销的100个细节》《成功直销人营销的100个细节》《成功营销团队运作的100个细节》等。

王曙光，中国政法大学国际经济法学博士，高级经济师，某省商务厅政研室主任、商务研究中心主任，兼任中国政法大学国际法研究所研究员。

曾任某机械进出口公司副总经理，某省外经贸厅外贸处处长等。

先后发表论文20余篇。

<<业务员岗位培训手册>>

书籍目录

第一章业务员岗位认知

第一节业务员岗位描述

一、每日工作内容

二、每周工作事项

三、每月工作内容

第二节业务员岗位要求

一、知识要求

二、心态要求

三、能力要求

探究·思考

第二章业务员礼仪培训

第一节仪容仪表礼仪

一、基本准则

二、仪容修饰要点

三、男性着装修饰

四、女性着装修饰

第二节服务用语礼仪

一、注重情感效应

二、尊重客户

三、使用文明用语

四、善于使用形体语言

五、电话接听礼仪

第三节行为举止礼仪

一、站姿

二、坐姿

三、走姿

四、蹲姿

五、相关活动仪态

探究·思考

第三章业务员客源开发

第一节客户开发途径

一、利用公司资源

二、利用个人资源

三、利用外部资源

第二节选准推销对象

一、选择推销对象

二、评估推销对象

探究·思考

第四章做好销售准备

第一节制订销售计划

一、计划制订原则

二、计划制订要点

三、计划制订方法

四、选择好自己推销的产品

第二节了解产品知识

<<业务员岗位培训手册>>

一、产品基本知识

二、产品相关知识

三、产品诉求重点

四、产品销售重点

五、其他知识

第三节准备销售工具

一、销售工具的种类

二、销售工具的选择

三、销售工具的制作

四、辅助材料运用

第四节掌握心理战术

一、了解消费心理类型

二、掌握消费心理方法

三、心理战术运用

探究·思考

第五章销售基本技能

第一节沟通交际技能

一、根据客户背景设计沟通方式

二、与客户沟通的语言

三、与客户沟通时的态度

四、充分利用沟通工具

第二节业务洽谈技能

一、做好洽谈准备

二、业务洽谈技巧

三、业务报价艺术

第三节产品说明展示

一、产品说明

二、产品现场演示

第四节公文写作技能

一、合同的撰写

二、报告的撰写

三、商务信函的撰写

四、产品说明书的撰写

五、年度报告的撰写

六、建议书的撰写

探究·思考

第六章销售必备技巧

第一节客户拜访技巧

一、做好拜访前的准备

二、进行电话预约

三、拜访客户应掌握技巧

四、拜访客户应注意禁忌

第二节产品销售技巧

一、解除客户的抵触心理

二、读懂客户的表情及动作

三、产品示范演示技巧

四、巧妙使用暗示法则

<<业务员岗位培训手册>>

- 五、捕捉客户的成交信号
- 六、与客户达成成交意向
- 七、尽可能地利用聚会进行推销

第三节异议处理技巧

- 一、客户异议的种类
- 二、正确对待客户异议
- 三、处理客户异议的原则
- 四、处理客户异议的方法
- 五、处理客户异议的技巧

第四节拒绝应对技巧

- 一、时时做好被拒的准备
- 二、分析被拒绝的原因
- 三、拒绝类型及应对技巧

第五节交易促成技巧

- 一、促成交易的障碍
- 二、促成交易的准则
- 三、促成交易的语言技巧
- 四、促成交易的要点

第六节成功收款技巧

- 一、心理方面的准备
- 二、平时的态度
- 三、接触的技巧
- 四、收款确认时的注意事项
- 五、收款后的处理事项
- 六、掌握客户的付款心理
- 七、催款时的注意事项
- 八、异常情况的应对措施

探究·思考

第七章客户关系维护

第一节做好售后服务

- 一、产品信誉维护
- 二、产品退换作业
- 三、正确处理抱怨
- 四、重视意见反馈

第二节与客户保持联络

- 一、与客户联络感情的时机
- 二、与客户联络感情的方法

探究·思考

附录

总自检

常用工具表单

参考文献

<<业务员岗位培训手册>>

章节摘录

版权页：插图：2.抱怨的处理途径（1）采取补救性服务对售后不满意的弥补方法多种多样。

从服务心理来看，为客户提供补救性服务有五个要点：必须尽最大努力去满足客户的要求。

即使不能完全按照客户原来所提出的要求去做，也要在征得客户同意后，用变通的方法去解决客户的问题，使客户的需求得到满足。

既要向客户表示歉意，又要争取客户的谅解。

要让客户了解并相信，并不是你不愿提供服务，而是受条件限制，或有些事情实在是无法完全按照他的要求去做。

即使面对无法改变的现实，也要尽可能地引导客户往好处去想。

对那些觉得吃了亏的客户，不仅要让他们在物质上、经济上得到补偿，而且要让他们在心理上得到补偿。

在功能服务方面不可能做得更好的时候，要在心理服务方面做得更好。

对那些显然是怨气很大的客户，一般都应该让他们先发泄，然后再同他们商量解决办法。

对那些在采取了种种补救措施以后，仍然怨气很大的客户，业务员应让他们“出了气再走”。

认真接待前来投诉的客户，诚恳而又耐心地倾听他们的诉说，适时地说一些同情、安慰、理解之类的话，既能满足他们求尊重的心理，又能满足他们求宣泄的心理。

对他们在投诉过程中由于气愤而使用的过激言辞，及夸大事实，甚至把自己的猜疑也说成千真万确的事实，业务员都一定要坚持少说多听，让投诉客户说清事情原委，决不能心不在焉，或急于申辩。

在投诉客户平静以后，再作必要的说明，最重要的是要与投诉客户协商一个切实可行的解决办法，并尽可能付诸实施。

<<业务员岗位培训手册>>

编辑推荐

《业务员岗位培训手册》：岗位认知，客源开发，销售基本技能，客户关系维护，礼仪培训，做好销售准备，销售必备技巧，常用工具表单，37个经典案例，34个经验提醒，27个核心问题，9个工具表单。

<<业务员岗位培训手册>>

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>