

<<话术王>>

图书基本信息

书名：<<话术王>>

13位ISBN编号：9787545409871

10位ISBN编号：7545409876

出版时间：2012-1

出版时间：广东经济

作者：肖晓春 编

页数：206

字数：247000

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

口到财来，能够顺利让客户买单就是销售金口才。

话术王的成功不是因为比普通人聪明很多，而是因为他们拥有了“说好话”的核心技能！

《王牌培训书系·话术王：销售金口才》为您呈现了销售过程中每个环节的话术精髓：初次接洽时如何消除客户的戒备心理，迅速与客户建立友好融洽的关系；接近客户时如何运用富有吸引力的开场白，瞬间引发客户交流的兴趣；挖掘客户需求时如何向客户提出源源不断的好问题；解说产品时如何平衡产品卖点与客户买点，设计极具针对性并富有吸引力的解说词；《王牌培训书系·话术王：销售金口才》是一套从实战中提炼出来行之有效的、可以让销售人员进行自学、反复对照练习的简易教程，力求做到“授人以鱼”（话术范例）与“授人以渔”（方法技巧）相结合，让销售人员易学、易懂、易用，帮助销售人员快速提高销售技巧与攻单能力。

作者简介

肖晓春，著名营销教练，连锁实战专家；智本家学院、智本家咨询合伙人；北京师范大学特许经营学院客座教授；北大、清华、中大总裁班授课导师；广东省商业联合会首席培训师；中国营销学会及多个行业协会专家顾问；【开单王】拓客悦客留客训练创始人，【终端王】业绩100%达成培训首席导师，【连锁王】标准化管理咨询系统总顾问，

书籍目录

第一章 初次接洽训练

“你是谁?哪里的?有什么事?” 多数人都会被客户的这三板斧打得找不着北。

在与客户的初次接洽中,如何消除客户的怀疑,解除客户的戒备,绕过“拦路的小鬼”,关键在于跟客户建立友好融洽的互信关系

情景1 您找谁?有什么事

情景2 你怎么知道我的电话

情景3 我们负责人正在开会

情景4 x总不在,您可以留言,我转告他f

情景5 我现在很忙,你过一会儿再打过来吧f

情景6 你先把资料寄过来,有需要我再跟你联系

情景7 请问您预约了吗f

情景8 我们近期没有这个计划

情景9 这事不是我负责,你去找x x

情景10 我们已经买过了

第二章 拜访接近训练

开场白就像一本书的书名,如果运用得当,立即就能引发客户的兴趣,激发他们的好奇心,吸引他们的注意力。

所以我们在和客户接触的最初20秒里,运用富有吸引力的开场白,瞬间引发客户交流的兴趣

情景11 以好奇心接近客户

情景12 通过赞美赢得客户好感

情景13 以请教的方式接近客户

情景14 用提问引起客户的兴趣

情景15 通过他人引荐接近客户

情景16 以假设接近客户

情景17 用价格吸引客户

情景18 挖掘客户兴趣引起共鸣

情景19 用利益引起客户注意

情景20 向客户表达关心

情景21 偶然拜访探望客户

第三章 需求挖掘训练

销售成功者与失败者最主要的区别是什么?一言以蔽之,那就是成功者善于提出好的问题,从而得到好的答案。

挖掘客户需求就是销售人员不断向客户提出问题的过程,如果您能向客户提出源源不断的好问题,客户就会在您的引导下说出自己的真实需求

情景22 全方位掌握客户信息

情景23 客户在选购这类产品时,会重点考虑哪些因素

.....

第四章 产品解说训练

第五章 客户跟进训练

第六章 异议处理训练

第七章 促成购买训练

第八章 货款回收训练

第九章 客户维护训练

章节摘录

版权页：引导策略策略一：搜集客户资料，建立客户档案。

策略二：在回访中找出客户的需求，并尽力满足。

策略三：用优质、贴心的服务让客户感动。

策略四：将感动的客户发展成忠实客户。

实战范例一、为客户建档客户档案包括：客户的个人信息（姓名、年龄、职业等）；客户的家庭信息（地址电话、家庭成员）；客户的爱好兴趣；客户的性格特点；投资理念（购买动机）；购买需求（基本需求、特殊要求）；购买记录；客户的信用记录（账户动态和资金流向等）；增值服务等。

管理原则：1.动态管理：根据实际情况随时更新客户档案，销售人员应随时了解掌握客户各方面的变化，并及时修改补充客户的档案资料。

2.轻重有序：对客户了解不要停留在简单的数据和文字记录上，应从多方面、多层次去关注客户的需求。

最好根据客户的不同情况采取不同的建档模式，并采用不同的方式进行管理。

3.灵活管理：建立准确、完备、客观的客户档案，并灵活管理。

二、定期回访三、防止老客户跳槽目前销售市场上竞争日益激烈，如果不对老客户进行定期维护，他们很可能就会“跳槽”，转投入你的竞争对手的怀抱。

通常，老客户“跳槽”一般出于这样几个原因：1.客户业务发展战略调整。

2.在市场优化中择优选择。

3.客户在合作过程中的问题始终无法解决。

4.其他竞争对手的挖墙脚。

编辑推荐

《话术王:销售金口才》共九章节，内容包括初次接洽训练，拜访接近训练，需求挖掘训练，产品解说训练，客户跟进训练，异议处理训练等。

《话术王:销售金口才》易学、易懂、易用，帮助销售人员快速提高销售技巧与攻单能力。

妙语连珠，天下没有难卖的产品。

口到钱来，话对成交！

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>