

<<顾客的话价值千万>>

图书基本信息

书名：<<顾客的话价值千万>>

13位ISBN编号：9787547201664

10位ISBN编号：7547201660

出版时间：1970-1

出版时间：吉林文史

作者：赵伟

页数：253

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>

<<顾客的话价值千万>>

内容概要

数营销人员的认同。

“能言善道”在营销的过程中当然非常重要，因为你要向顾客介绍产品的功用，同时还要告诉客户它的独特之处，以此来打动顾客的心。

所以大多的营销人员往往过多地关注自己的口才，而完全忽略了倾听的作用。

不言而喻，耳朵和嘴对销售者而言无疑是最大的资本。

很多时候我们拥有了一张伶牙俐齿的嘴，但却不一定拥有一对善于聆听的耳朵。

其实，上帝在造人的时候，就提醒了我们——人生下来就有“两个耳朵一张嘴”。

所以听和说的比例应该是2：1。

耳朵对于一个营销人员的重要性可想而知。

<<顾客的话价值千万>>

作者简介

纽约现代华式营销创富教育创始人，开创营销人际沟通技巧培训的专家、约翰凯迪国际营销学院教授、美国营销培训网资深培训师、中国企业职业营销经理研修班首席讲师、畅销书作家。

他从一线销售员到国际认证培训师，赵先生有着丰富的企业销售和培训经验。

在美国，他曾帮助上百万营销人员改善谈话效果和获得有效的交流技巧。

他当过卖报人、公司推销员、业务经理……在这条他所选择的道路上，充满了机遇，也满含着辛酸，但他已不可战胜——因为，他掌握了人生的准则。

当遇到困难，甚至失败时，他都用书中的语言激励自己：坚持不懈，直至成功！

《顾客的话价值千万》是其数十年营销教育培训生涯的经典之作。

<<顾客的话价值千万>>

书籍目录

第一章

客户的话是一张藏宝图耳朵和嘴是一个销售人员最大的资本，有时候我们拥有了一张伶牙俐齿，但我们却不一定拥有一对擅于聆听的耳朵。

其实，人生下来就有两个耳朵和一张嘴，所以我们用于听和说的器官比例是2：1。

一名优秀的销售人员，要善于聆听。

第一节

销售失败是因为你听得太少 / 3 成功心理倾向自测0 / 6 第二节 你明白顾客真正的需求吗 / 8 第三节 引导顾客说出需求 / 11 第四节

倾听并创造成交机会 / 14 从画太阳自测你的社交能力 / 17 第二章

重要的是听顾客想说的抓住顾客的内心世界其实很简单——倾听。

倾听是对别人最好的尊重。

能够专心地听别人讲话，是你所能给予别人的最有效，也是最好的赞美。

不管说话者是上司、下属、亲人或者朋友，还是其他人，倾听的功效都是同样的。

第一节

永远是“耳听为虚，眼见为实”吗 / 21 第二节 更重要的是要听客户想说的 / 24 从生日蛋糕测试你的财富精算指数 / 27 第三节

还原顾客的迷惑性话语 / 28 第四节 “您的意思是……” / 31 从鞋底的磨损程度测试你适合从事什么工作 / 34 第五节

攫取更多有用的信息 / 37 第六节 从倾听中找到“制服”顾客的方法 / 40 菲尔人格测试 / 43 第三章

客户的拒绝是了解客户的最佳时机拒绝对于我们营销人员意味着什么?我们该怎么样去面对顾客的拒绝呢?这一次的拒绝意味着下一次的成交。

拒绝给我们带来了顾客的真实想法，带来了顾客的内心需求，更带来了我们打开顾客心理防线的钥匙。

第一节

没有拒绝，销售者就失业了 / 48 第二节 “拒绝”和“成交”是分不开的恋人 / 51 个人成功方向自测 / 54 第三节

拒绝才是了解客户内心最好的方法 / 56 第四节 莫与客户争辩 / 59 金钱对你的诱惑有多大自测 / 62 第四章

80%的业绩靠耳朵完成这是一个人与人时刻都在不断进行着各种各样交际的社会。

很多人会问，在我们的交际之中，是说重要还是听重要呢?古希腊思想家苏格拉底给了我们答案：上天赐人以两耳两目，但只有一张嘴，因此要多见多闻而少言。

第一节

最省钱的让步 / 66 第二节 不请自来的订单 / 69 第三节 拒绝“独角戏” / 72 你的财运自测，75 第四节 聆听——让顾客不再烦躁 / 77 第五节 把握成交时机 / 80 你的工作情商自测 / 83 第五章

倾听的核心——暂时忘我每一个健全的人都有听人说话的能力，却不见得有倾听的功夫，当我们能拥有倾听的真功夫时，不论自己所处的环境多么复杂，不论自己面对的困难有多么大，我们都可以化繁为简，直接掌握到最重要的核心资料。

第一节

努力把自己当成海绵 / 87 第二节 莫臆断顾客的真实感受 / 90 第三节 学会自我克制 / 93 第四节 耐心听顾客的倾诉 / 96

你的判断力自测 / 99 第五节 冷静对待顾客的批评 / 100 第六节 勇于倾听畏惧之言 / 103 你的求财吉方自测 / 106 第六章

唯有用心才是倾听古人造字并不是胡编乱造的，而是有一定的事实根据，“聪明”的“聪”字是由耳朵、眼睛、嘴巴、心组成的，所以说一个真正聪明的营销人员，他是用耳朵、眼睛、嘴巴、心去“倾听”顾客说话的。

<<顾客的话价值千万>>

第一节

双耳倾听 / 109 第二节 沟而不通 / 112 第三节 肢体语言和表情 / 115 第四节 随声附和 / 118 第五节 让顾客感受到你的真心 / 121 你的人缘好坏自测 / 124 第六节 做高层次的倾听者 / 128 你的性格缺陷自测 / 132 第七章

锣鼓听音·一读懂潜台词俗话说“嫌货才是买货人”。

从事销售工作的人一定要学会识别客户挑剔、拒绝背后的真正意图。

无论面对什么样的客户，我们一定要开动脑筋，发挥思辨精神，锣鼓听音一读懂客户话语背后的潜台词。

第一节

“我考虑考虑” / 136 第二节 “我和xx商量一下” / 139 第三节 “寄一份资料给我吧” / 142 第四节 “我没时间” / 145

第五节 “太贵了” / 148 你将是哪种亿万富翁自测 / 151 第六节 “没钱”怎么办 / 153 你离发达有多远自测 / 156 第七节

“我不需要该产品” / 158 你缺乏什么能量自测 / 161 第八章

丢掉倾听中的七大恶习学会倾听是营销人员在后天必须养成的一种素质。

但是，很多的营销人员只是听，但是不会倾听。

这是因为，他在倾听的时候忘记了倾听的要旨——以顾客为中心，从而陷入了倾听的误区之中。

第一节

莫带“假耳朵” / 165 第二节 莫一心二用 / 168 第三节 别断章取义 / 171 第四节 莫将不耐烦写在脸上 / 174 第五节

别光顾着反驳 / 177 第六节 莫猜测你没听到的 / 180 第九章 小动作泄露大秘密——洞悉客户的肢体语言第十章

优秀的倾听者必须具备的六个技巧第十一章 如何让你的倾听更敏锐，增加你的业绩

<<顾客的话价值千万>>

章节摘录

有一天，一个自称身居日本的外籍华人来到该厂的营销部门，对接待人员说他是日本工艺品代理商，要求代理他们厂的陶瓷彩绘在日本销售，并提出了2000万的购买意向。营销部门很久没有接到这种大业务了，这突如其来的喜悦让接待人员喜上眉梢，他们立即向厂部传达了这一喜讯。

第二天，在厂方接待的晚宴上，代理商托言要向日本客户介绍陶瓷彩绘，并提出要参观陶瓷彩绘的工艺制作过程。

厂方代表没有多想，唯恐错失良机，便赶忙应允。

参观工艺制作的时间用了整整一天。

厂部人员对参观时间之长，没有一个人心生怀疑；对代理商仔细认真的态度，没有谁觉得诧异，只是一心想着热情、周到的接待，陪同要殷勤、坦诚。

代理商的要求近乎苛刻，他不但仔细地察看了陶瓷彩绘制作的全过程，逐字逐句地倾听厂部人员做出的解释，在接连发出赞叹，不断举起相机“咔嚓、咔嚓”拍照时，还不断询问技术熟练的操作工，凡是不清楚的地方还会屡屡向技术人员请教。

被咨询人员则耐心十足地解答。

代理商的这一举动没有遭到厂部任何人员的反对。

代理商的一切要求就这样得到了满足。

经过一番谈判，代理商满载而归，从此一去不复返，留下那份2000万元的购买意向书自然成为一纸空文。

没过多久，标有英文字样“日本制造”的陶瓷彩绘，大举进入香港、台湾、韩国等地的市场。

由于他们的产品价格低廉，而且质量也不比菁华陶瓷彩绘厂的产品差，他们迅速占领了国外市场。直到此时，厂部的营销人员才猛然醒悟，可一切都已为时晚矣。

<<顾客的话价值千万>>

媒体关注与评论

如果习惯改变，人格就会改变；如果人格改变命运就会改变；如果命运改变，人生就会改变。
只要决心成功，失败永远不会把我击垮！

——奥格·曼秋诺

<<顾客的话价值千万>>

编辑推荐

一部从顾客言语沟通中获得成交秘密的实战故略读本。

你想现在学习倾听客户的话吗 你想知道绝对成交的绝技吗？

倾听，是帮顾客省钱、倾听，订单不请自来、倾听，切忌“唱独角戏”、倾听，平静顾客的心、倾听，用耳朵去成交。

每一位销售经理都应该读一读《顾客的保价值千万》 这是一本你应该随身携带的好书，它就像一位良师益友在道德上、精神上、行为准则上指导 你，给你安慰，给你鼓舞，是你立于不败之地的力量源泉。

营销培训专家，倾情讲授使数万人受益的实用营销沟通技巧 让你把话说出去把钱收回来成为最受欢迎的营销成功人士 《顾客的话价值千万》为你提供的全新营销方法会给你的人生带来前所未有的改变 如果你是营销人员——《顾客的话价值千万》将帮你成交，赢得财富； 如果你是商人——《顾客的话价值千万》将帮你增加客户，赢得成功； 如果你是企业经理——《顾客的话价值千万》将帮你减少敌对，赢得信任； 如果你是领导——《顾客的话价值千万》将帮你激励下属，赢得支持。

<<顾客的话价值千万>>

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>