

<<我的第一本销售入门书>>

图书基本信息

书名：<<我的第一本销售入门书>>

13位ISBN编号：9787563931453

10位ISBN编号：7563931457

出版时间：2012-8

出版时间：北京工业大学出版社

作者：武庆新

页数：227

字数：233000

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>

<<我的第一本销售入门书>>

内容概要

《我的第一本销售入门书(畅销珍藏版)》由武庆新编著，人生在世，不可避免地要与各种各样的人打交道，对于销售员来说，更是如此。

销售就是与人交际的艺术，如何成功地与人交际是销售成败的关键。

《我的第一本销售入门书(畅销珍藏版)》立足于销售的成功，着眼于销售的细节。

从善于倾听、赢得信赖、学会赞美、说服技巧、运用策略等方面入手，深度解析销售的成功方法和技巧，为涉足销售的广大读者提供一本销售入门书。

<<我的第一本销售入门书>>

书籍目录

初级篇

第一章 销售员要注重形象

——好形象是你的一张名片

服饰、装束得体，助你得到顾客的重视与好感

优雅、礼貌的行为可以促进销售

由内而外透出的气质美，使你更容易被客户接受

把甜美的微笑留在客户心中

身体语言，无声胜有声

一定要避免不雅行为

第二章 销售员要有好心态

——积极的心态是销售成功的动力

想当元帅的士兵才是好士兵

拥有了自信，也就成功了一半

战胜恐惧，勇敢地与客户沟通

用热忱感动你的客户，激发其购买欲望

坚持到最后才会有美好结果

奋发向上、不断进取——销售成功的原动力

要推销产品，先推销自己

经验并非灵丹妙药，成功来自于多次的突破与创新

第三章 销售员要有好口才

——好口才助你取得良好的沟通效果

说话时要真诚

幽默固然招人喜欢，但不要把无趣当幽默

用假定已经成交的说话方式帮助客户作决定

要留给客户回旋余地，表述建议时要委婉

不该说的话千万不要说

第四章 销售员要善于倾听

——倾听是开启客户心灵的金钥匙

能用心倾听客户需求的才是优秀销售员

不但要听，更要会听

倾听不是单纯地听，要为达成交易服务

让客户开口讲更多的话，从中挖掘出他们的愿望与需求

倾听不是听你想听的，而是要听客户想说的

用倾听向客户表明你对他们的尊重

针对客户需求做销售

把客户的每一句话听进心里，再辨别真假

第五章 销售员要懂拜访礼节

——给人留下好印象的将是赢家

7秒钟内的第一印象可以保持7年

让绝佳的仪表为你赢得好感

纵有千万个迟到的理由，也不要迟到

恰到好处的举止，给对方留下好印象

通过脚步的活力来增强自信

寻找一个客户感兴趣的话题开始交谈

换名片不是给名片，要讲求一定的策略

<<我的第一本销售入门书>>

中级篇

第六章 销售员要以心换心

——要想得到客户的“心”。

先交出自己的“心”

把自己当做客户去思考问题

真诚可以感动任何人

用自己的真心、诚心、耐心来捕捉客户的心理变化

一切从客户利益出发，维护客户对企业的信任

站在对方的立场上介绍产品

不要在意客户的“不需要”，要善于为客户创造需求

第七章 销售员要读懂人心

——读懂人心。

才能找出应对不同类型客户的方法

面对主人翁型客户，从价格上突破

面对理智型客户，要层层推进、引导

面对任务型客户，要注重第一印象

面对综合型客户，要仔细观察，以静制动

面对关系型客户，不该收的钱千万不能收

面对虚荣型客户，要尽量去赞美

面对吝啬型客户，该“狡猾”的时候一定要“狡猾”

面对贪婪型客户，不可完全满足其要求

面对抢功型客户，要多站在对方的角度着想

面对刁蛮型客户，要谨慎对待

第八章 销售员要赢得信赖

——真心诚意的交往才能获得成功

用高质量的产品和服务建立较高的客户忠诚度

找个话题来搭桥，拉近与客户的距离

用对方敏感的语言来表达自己的感受

充分运用“非言语信息”，使对方消除戒心

做个很好的倾听者，获得客户的信赖

借名人效应吸引更多客户

第九章 销售员要学会赞美

——博得客户好感最有效的方法就是真诚地赞美

不要吝啬自己的语言，说出你对客户的欣赏

对客户的变化给予赞美，让双方的好感迈进一大步

捕捉客户内在的优点，给予赞美

了解客户需求，给予客户所渴望的赞美

看到对方身上潜在的优点，及时给予赞美

背后赞美比当面赞美更让人觉得真诚

用别人的话来表达你的赞美之意

第十章 销售员要懂说服技巧

——销售其实就是说服的过程

说服时要一切从客户的利益出发

积极的字眼会产生积极的效果

针对客户的性格特点，采取适当的说服技巧

了解客户拒绝的真正原因，再有针对性地进行说服

与客户出现分歧后，要保持冷静

<<我的第一本销售入门书>>

向客户说明产品价值，激发客户的购买欲望
顾客是上帝，用心对待顾客的不满与抱怨
要经受住挫折，有向客户成功传递产品价值的坚定信念
制造幽默氛围，轻松说服客户
巧妙诱导，让客户不知不觉地同意你的看法

高级篇

第十一章 销售员要以产品为中心

——与客户利益密切相关的产品才会受欢迎
想让客户接受产品，就要让客户接受产品所传达的理念
让客户知道购买你的产品有什么好处
介绍产品时，语言要生动有趣
把产品夸过了头反而会令客户产生成见
强行销售其实就是赶跑客户

第十二章 销售员要运用策略

——成功不是等来的，而要想办法主动争取
了解顾客的需要
把商品和客户的兴趣结合在一起
注意捕捉客户的购买信号，抓住时机促成交易
让客户试用产品后再做出购买的决定
巧用激将法，让客户在冲动情绪的驱使下购买产品
沉默与行动相配合，一步步让人发现自己
巧设交际情境，以达到出奇制胜的效果
精心准备一系列问题，诱导客户同意你的看法
采用反问法，暗中进行提示

第十三章 销售员要会用电话沟通

——在最短的时间内引起客户的兴趣
加强声音的感染力，给客户留下好印象
迅速抓住对方的注意力
一定要让客户和你说话
电话邀约最好不要超过3分钟
要勇敢面对每一次拒绝

第十四章 销售员要会讨价还价

——价格是消费的敏感点
把顾客的关注点转移到品质上
多介绍产品的优势
先摸清客户的底牌，再亮出自己的价格
不要轻易说出底价，给自己留一条后路
销售时，最后说产品的价格

第十五章 销售员要留住回头客

——与客户建立长期友谊，维护稳定的客户群
为产品负责到底
妥善处理客户的抱怨，让客户满意
提升售后服务语言，处理好客户的投诉

<<我的第一本销售入门书>>

章节摘录

身体语言有时是比说话更为有效的沟通方式.一个无心的眼神、一个不经意的微笑、一个细微的动作.有时就可能决定了你的成败。

身体语言有时是比说话更为有效的沟通方式。

大多数人的感觉都和 其肢体语言是一致的，而不是口头语言，如果你一生都保持幸福自信的 肢体语言，这极可能带给你惊喜的结果！

肢体语言反映了一个人的感受，同时影响着人的感受，这是一种双向感应。

最早研究肢体语言领域的心理学家迈克尔·阿杰尔，称肢体语言为“沉默的语言”。

尽管它几乎不在意识注意的范围内发挥作用，但我们建立、培养和维持关系主要是通过这种沉默的语言。

肢体语言对于有效的沟通至关重要。

美国传播学家艾伯特·梅拉比安曾提出一个公式：信息的全部表达=7%的语言+38%的声音+55%的人体动作 当一个人口头上说一件事，而肢体语言却在告诉你完全不同的信息，你还会相信他吗？

与大多数人一样，你会相信肢体语言而不是口头语言。

这一统计数据基于心理学教授艾伯特的著名研究。

虽然有些人比其他 人较擅长于理解肢体语言，有些人甚至是这方面的专家，但事实上每个人 每天都在无意识地做着这些事。

人们能够迅速地甚至在一眨眼的瞬间就可感觉到一个人是否友好、可信或者诚实。

在给予信息时，肢体语言可以阐释你所要表达的信息，例如，你可以运用肢体语言鼓励或制止别人与你交流。

在收集信息时，如果你理解肢体语言，就能够更容易地认识到一些问题，诸如缺乏理解、达不成协议或冲突的原因何在，就能够尽早地发现支持、协商或鼓励的信号。

运用肢体语言，会使人们的交流变得更有效。

这里列出14种身体语言表达的忠告，供销售人员参考：1.不要双手环抱在胸前或者跷二郎腿。

2.保持眼神交流，但是不要盯着别人。

3.人与人之间保持一定距离，双脚间要留点距离，显得有自信。

4.放松你的肩膀。

5.当听别人发表意见的时候，轻微点头表达对演讲者的尊敬。

6.不要作风懒散、弯腰驼背。

7.如果对别人的演讲很感兴趣，可以轻轻前倾表示自己的兴趣。

8.讲一些笑话让对话环境更轻松。

9.不要不断地触摸自己的脸，这只会让你觉得紧张。

10.保持目光平视。

不要把目光集中在地上，这会给人一种不信任的感觉。

11.放慢语速，可以让你冷静、减少压力。

12.不要坐立不安。

13.与其让你的手左右摆动或触摸自己的脸，不如把你的手势加入对话中，但要避免适得其反。

14.尽量把手放在腿的两侧，否则会让听者觉得你很拘束。

P10-11

<<我的第一本销售入门书>>

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>