

## <<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

## &lt;&lt;我的第一本销售入门书&gt;&gt;

## 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>