

<<销售管理>>

图书基本信息

书名：<<销售管理>>

13位ISBN编号：9787565410697

10位ISBN编号：7565410691

出版时间：顾金兰、肖萍、尚德萍 东北财经大学出版社 (2013-02出版)

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>

## &lt;&lt;销售管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1篇销售管理导论 第1章销售管理概述 学习目标 1.1销售概述 1.2销售管理的内容 1.3销售人员职业生涯 1.4销售管理的发展趋势 基本训练 第2章销售管理基本原理 学习目标 2.1销售方格理论 2.2销售模式与管理风格 2.3销售漏斗理论与客户开发 基本训练 第2篇销售规划管理 第3章销售组织管理 学习目标 3.1销售组织概述 3.2销售部门的组织形式 3.3销售部门内部岗位设置及职责 基本训练 第4章计划管理 学习目标 4.1销售预测 4.2销售目标管理 4.3销售配额 4.4销售计划概述和编制 4.5销售预算 基本训练 第5章销售区域管理 学习目标 5.1销售区域设计与管理 5.2铺货与窜货管理 5.3销售终端管理 基本训练 第3篇销售过程管理 第6章销售程序与技巧 学习目标 6.1销售准备 6.2访问客户 6.3销售展示 6.4处理顾客异议 6.5促成交易 基本训练 第4篇销售对象管理 第7章客户管理 学习目标 7.1客户关系管理概述 7.2客户分级管理 7.3客户信用管理 7.4客户投诉管理 7.5客户服务管理 第8章中间管理 学习目标 8.1中间商的概念及主要类别 8.2经销商管理 8.3代理商管理 8.4特许经营商管理 基本训练 第5篇销售人员管理 第9章销售人员的招聘与培训 学习目标 9.1销售人员的招聘 9.2销售人员的甄选 9.3销售人员培训管理 基本训练 第10章销售人员的激励管理 学习目标 10.1激励的基本原理 10.2激励的原则与形式 10.3销售人员的成长过程与激励方式 基本训练 第11章销售人员考评及薪酬 学习目标 11.1销售人员的绩效考评 11.2销售人员的薪酬制度 基本训练 第12章销售管理控制 学习目标 12.1销售管理控制概述 12.2销售管理控制的基础表格 12.3管理表格的设计与实际应用 12.4销售例会 12.5随访观察 12.6述职谈话 基本训练 参考文献

## &lt;&lt;销售管理&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：6.放过处理法（1）含义。

放过处理法又叫做忽略处理法、沉默处理法、冷处理法，是指销售人员对于顾客所提意见假装没听见而不予理睬或忽略放过的处理方法。

当顾客提出的一些异议并非真地想要获得解决或讨论，或者说顾客只是随意说说而已，销售人员可以采用一带而过，甚至不予答复的一种处理方法。

（2）应用。

放过处理法既可以避免可能发生的不愉快，始终保持良好的洽谈气氛，也可以节省时间，回到销售问题的主题上。

举例如下：顾客：“你们厂怎么建在这个地方，真不方便。

”尽管事实并非如此，销售人员也不要争辩。

销售人员可以说：“先生，请您看看产品……”顾客：“喂，你们公司的化妆品，为何不请×××来做广告？

”销售人员：“你问的这个问题只有公司才能回答你，我们这些销售人员不清楚这些事情。

请问先生，你要购买哪种化妆品呢……”（3）适用范围。

这种方法主要适用于处理这样的顾客异议：与销售毫无关系的、极其无聊的、恶意干扰的、容易引起激烈争执的、会破坏洽谈氛围的、不处理也不会影响推销等的顾客异议。

（4）注意事项。

对于顾客的一些不影响成交的反对意见最好不要反驳，采用不理睬的方法是最佳的。

销售人员千万不要把销售场合变成战场或是顾客的批斗会。

顾客一有反对意见，销售人员就反驳或以其他方法处理，那样就会给顾客造成销售人员总在挑他毛病的印象。

16.5促成交易 作为销售人员，在推销产品或服务的过程中，达成交易是最重要的也是最基本的目的。也就是说，销售人员在销售过程中必须想办法使顾客产生购买欲望，继而促使顾客把购买欲望变为一种购买行为，最后达到销售成交的目的。

编辑推荐

《21世纪高等院校市场营销专业规划教材:销售管理》指导思想明确、体系结构合理、基本内容完整科学,尤其是贯穿全书的实训项目、习题以及丰富的典型案例等,实用性非常强,且方便教师教学和学生自主学习。

#### 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>