

## <<如何化解客户的拒绝>>

### 图书基本信息

书名：<<如何化解客户的拒绝>>

13位ISBN编号：9787802514379

10位ISBN编号：7802514371

出版时间：2010-7

出版时间：金城出版社

作者：南山 编

页数：208

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>

## <<如何化解客户的拒绝>>

### 内容概要

销售是从被拒绝开始的。

日本最有名的销售员原一平曾说过一句名言：“我不喜欢拒绝。

可以说，我对拒绝恨之入骨，不过，我的成功离不开拒绝。

”在实际的销售过程中，个人的销售能力并非天生，是要经过不断失败、反思、尝试的反复过程才能形成符合自己的销售风格和经验，并最终取得销售成功。

## <<如何化解客户的拒绝>>

### 书籍目录

#### 第一篇 远离销售中的“自我拒绝”

关键1 别为你的自我拒绝找借口

“我没有经验”

“我害怕失败”

“我没有这么多精力”

关键2 保持良好的销售心态

积极的销售态度

坚定的销售信心

过人的销售热忱

强烈的销售欲望

关键3 塑造一个在销售中无法拒绝的自我

设定销售的目标

管好销售的时间

养成销售的习惯

不懈地销售自己

#### 第二篇 洞察客户拒绝假象

关键4 为什么客户会拒绝

客户没有兴趣怎么办

客户不愿改变怎么办

客户需要得不到满足怎么办

客户情绪处于低潮怎么办

客户隐藏想法怎么办

客户对销售员不满怎么办

关键5 遇到常见的客户拒绝怎么办

遇到价格拒绝

遇到产品供应拒绝

遇到缺乏支付能力拒绝

关键6 识别客户拒绝真相的方法

留心观察法

直接发问法

重复证实法

失去生意法

#### 第三篇 巧妙化解客户拒绝

关键7 做好处理拒绝的准备

面对客户拒绝的心理准备

应对客户拒绝策略及技巧

关键8 抓住处理拒绝的时机

在拒绝前抢先处理

在拒绝后立即处理

在拒绝后暂缓处理

关键9 解客户拒绝8法

反驳处理法

“但是”处理法

补偿处理法

将计就计法

## <<如何化解客户的拒绝>>

询问处理法

忽视处理法

预防处理法

暂不处理法

关键10 解客户拒绝的技巧

客户说“我想等降价再买”时怎么办

客户说“我不需要这东西”时怎么办

客户说“让我考虑一下”时怎么办

客户说“这种产品不适合我”时怎么办

客户说“××公司的产品好”时怎么办

客户说“我不买你的产品”时怎么办

第四篇 拒绝到成交的关键几步

关键11 弃消极的成交心态

战胜“怕拒”心态

敢于先开口

关键12 转化客户的拒绝态度

激发客户的亲近感

避免突出个人看法

快速获得客户的认同

关键13 提升客户的购买兴趣

抓住客户购买动机

设定客户的期望值

通过产品打动客户

关键14 有效促进成交的艺术

妥善安排最佳约见

适宜的提出成交请求

及时确认成交结果

关键15 成交出现危机时的处理技巧

持乐观态度

留下良好印象

请求客户推荐

记下客户资料

## <<如何化解客户的拒绝>>

### 章节摘录

第一篇 远离销售中的“自我拒绝”关键1别为你的自我拒绝找借口销售员是一个极易产生自我拒绝的工作。

许多销售员都存在着不同程度的自我拒绝。

他们往往是以“不能”的观念来看待事物。

对困难，他们总是推说“不可能”、“办不到”。

一些销售员在走到客户的大门前时，踌躇不前，害怕进去受到客户冷遇。

常言道“差之丝毫，失之千里”。

销售员微妙的心理差异，造成了销售成功与失败的巨大差异。

自我拒绝构成了销售成功的最大障碍。

自我拒绝使销售员逃避困难和挫折，不能发挥出自己的能力。

松下幸之助说：“自我拒绝是销售员的大敌，是阻碍成功的绊脚石。

”任何销售员如果有自我拒绝的倾向，在销售行业他是不会有成功希望的。

下面，我们就来一一戳穿销售员“自我拒绝”的种种“理由”：“我没有经验”销售员使用最多的一个借口就是：我没有经验。

的确如此，缺少经验让许多人退缩了。

但我们也都清楚一个令人烦恼的事实：要获得经验，你就需要一份工作；而获得一份工作，你又需要经验，这形成了一种恶性循环。

说有经验就能做好销售，这是有可能的。

经验越多，销售成功的可能性也越高，但经验是积累起来的。

任何人从事销售工作都是从没有经验开始的，所以，没有经验不应该成为我们拒绝销售的理由，没有经验反而应该成为我们积极销售的动力。

我们来看看美国Tibco公司的开创者张若玫博士，关于她拿到第一份订单的回忆吧：在创业的过程中，我经受的考验很多，很多人觉得做一件事情越有经验越好，但我认为，一件事从来没有做过，其实是一种优势。

假如从来没有做过这件事情，你通常会从一个很客观的角度去考虑，会看到一些别人看不到的盲点。

你没有“这个不能做、那个不能做”的顾虑，没有那么多老生常谈，没有畏惧和束缚，很多事情反而可以做成。

面对日益激烈的竞争，销售变得越来越不容易，客户也变得越来越挑剔。

整个销售就像一场角逐已达白热化的足球赛，销售人员的“攻球”无数次地被客户拒之门外。

但凡是做销售，就必须面对被客户拒绝。

再成功的销售人员都不可避免地会有被客户拒绝的时候。

遭到拒绝经常会伤害销售人员的自信和自尊。

因此，几乎每个销售人员都有过害怕被客户拒绝的心态。

我们首先来看看小王的故事吧：一天刚上班，经理走到销售员小王的办公桌前，递给她一张名片，要她给名片上的这个人打个电话。

这是一个有可能买我们产品的潜在客户。

“你打电话约约看”。

经理对他说。

小王看了一眼名片，上面的头衔是总经理。

“我今天的事太多，要不，让小李打吧？”

小王皱起了眉，为难地摊开两手，用眼光示意桌面上的一堆资料。

“这事还是你负责吧。”

小李一会儿有别的事。

“经理说。”

“那好吧。”

## <<如何化解客户的拒绝>>

我处理完手头这些事马上就办。

”小王点头答应，立即埋头工作，一副忙得不亦乐乎的样子。

下午经理经过小王的办公桌，顺便问她给那位客户打电话约在什么时候见面。

小王却答说忙得还没时间打电话。

经理听后不高兴地一屁股坐在小王办公桌的对面，命令她现在就打这个电话。

小王拨电话时脸上的表情真是又为难又担忧。

当电话那头开始问话，她说那句“请找刘总”时，脸上的表情就像马上就要引爆一颗炸弹，随时都要扔下电话的样子。

## <<如何化解客户的拒绝>>

### 编辑推荐

《如何化解客户的拒绝》编辑推荐：远离销售中的“自我拒绝”。

洞察客户拒绝假象。

巧妙化解客户拒绝。

反拒绝为成交。

面对客户拒绝，首先弄清客户拒绝的原因。

4种方法教你洞察客户拒绝真相：留心观察法、直接发问法、重复证实法、失去生意法。

br 面对成交失败，一些销售员心中的沮丧往往在表情上有所流露。

记住，这种行为有可能使你永远地失去这个客户。

而只要充分做好善后工作，不放弃任何机会。

你完全可以“反败为胜”，重新赢得销售机会。

## <<如何化解客户的拒绝>>

### 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>