

<<电话销售中的拒绝处理>>

图书基本信息

书名：<<电话销售中的拒绝处理>>

13位ISBN编号：9787111351818

10位ISBN编号：7111351819

出版时间：2011-7

出版时间：机械工业

作者：李智贤

页数：214

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>

<<电话销售中的拒绝处理>>

内容概要

电话销售人员随时都可能被拒绝，处理好拒绝是成功的关键。

在电话销售中，您是否遇到过或思考过如下问题：

客户一开口就婉言谢绝，应该怎么处理？

面对前台或总机的阻拦，应该怎么处理？

发掘客户需求过程中的拒绝，应该怎么处理？

客户对产品或者公司有顾虑，应该怎么处理？

客户对价格有异议，应该怎么处理？

如何预防而不是去处理客户的拒绝？

.....

针对这些经常遇到且令人非常头疼的问题，本书精选49类实战情景进行说明。

每类实战情景都提供了简单实用的话术范本，可复制性极强，上午学完下午就能用，可以短时间内快速提升电话销售人员的沟通技巧和销售业绩。

本书适合电话销售从业人员以及电话销售团队管理者阅读，也适合作为电话销售的培训教材使用。

<<电话销售中的拒绝处理>>

作者简介

李智贤，实战型电话销售培训专家、全国销售冠军，曾创造单天成交83位陌生客户的销售纪录。服务过的客户包括海尔、中国移动、清华同方等上百家知名企业和机构。课程内容实用、清晰易懂，学员学习后第二天就可以运用，并有效提升销售业绩。

出版著作：《电话销售实战训练》（同类书销售排名第一，重印十余次）、《电话销售中的心理学》、《电话销售中的话术模板》、《电话销售中的拒绝处理》。

主讲课程：电话销售实战训练、顾问式电话销售、电话销售中的心理学等。

<<电话销售中的拒绝处理>>

书籍目录

前言

第一章 客户一开口就婉言谢绝应该怎么办

实战情景1 你先发份传真或邮件或资料过来我看看

实战情景2 你从什么地方知道我电话的

实战情景3 没有兴趣

实战情景4 我现在很忙

实战情景5 暂时不需要

实战情景6 我们已经有合作伙伴了

实战情景7 不是我负责

实战情景8 卖什么东西你直接讲吧

实战情景9 你们怎么又打电话过来了

实战情景10 没有时间

第二章 面对前台的阻拦应该如何应对

实战情景11 你找某某有什么事情

实战情景12 您是哪位或哪家公司

实战情景13 您打他手机吧

实战情景14 他不在

实战情景15 有什么事情跟我讲就可以了

实战情景16 他很忙

实战情景17 我知道你是做推销的

第三章 发掘客户需求时遇到问题如何应对

实战情景18 我对现状比较满意

实战情景19 这只是个小问题而已

实战情景20 这个问题不着急解决

实战情景21 方案不符合我们的要求

实战情景22 我还要考虑考虑

实战情景23 我要和某某商量一下

实战情景24 没有钱

实战情景25 已经有供应商了

实战情景26 某某部门不同意

实战情景27 我还要比较比较

第四章 客户对产品或公司有顾虑怎么办

实战情景28 听说你们是贴牌做的

实战情景29 怎么没有听说过这个牌子

实战情景30 这是去年的技术吧

实战情景31 保修期太短了

实战情景32 怎么连现货都没有

实战情景33 不知道品质怎么样

实战情景34 看不到不放心

实战情景35 听别人说用了不满意

实战情景36 功能太多了

实战情景37 功能太少了

第五章 客户对价格有异议怎么办

实战情景38 价格太高了（太贵了）

实战情景39 便宜点或者再打个折（产品无议价空间）

<<电话销售中的拒绝处理>>

实战情景40 便宜点或者再打个折（产品有议价空间）

实战情景41 某某公司的价格比你们低

实战情景42 其他人买的比我便宜

实战情景43 超出了我们的预算

实战情景44 分期付款或货到付款才可以接受

实战情景45 有什么礼品

实战情景46 礼品和积分算成现金优惠

实战情景47 等你们做活动我再打电话过来

第六章 如何预防而不是去处理客户的拒绝

实战情景48 如何预防开场时候的客户自我保护心态

实战情景49 如何预防推荐过程中客户说自己不需要

第七章 电话销售中的拒绝处理方法

特别致谢

<<电话销售中的拒绝处理>>

章节摘录

版权页：1.发传真或者邮件是电话沟通中最常见的一种销售情景，而电话销售人员要清楚这是委婉的拒绝托词，还是客户确实需要传真或者邮件资料对你的产品做进一步的了解。

一般而言，在电话沟通一开始的时候客户就提出这个要求，同时也清楚地表明了客户对你的产品没有兴趣。

2.处理类似拒绝托词的时候，电话销售人员首先要做的是同意给客户发传真或者邮件的要求，比如“好的，没有问题”，因为客户的要求是无法直接进行拒绝的。

接着电话销售人员对发传真或者邮件设立一个条件，比如“资料有很多种，不知道哪份最适合您，所以想先请教您一个问题，好吗”，等到客户说“可以”的时候，电话销售人员就获得了继续对话的资格。

3.给客户发传真或者邮件是销售必经的一个阶段，衡量是否到了这个销售阶段的判断标准是电话销售人员要求发传真，还是客户要求发传真，这两者的性质是截然不同的。

因为如果是电话销售人员提出发传真或邮件，那就代表着前面的沟通非常顺畅，请务必注意这一点。

所以即使客户要求你发传真或者邮件，也应该是由电话销售人员说这句话才对。

4.很多时候客户要求发传真或邮件来拒绝，是因为客户的兴趣没有被激发出来。

因此电话销售人员不妨在接下来的处理之中，利用具有诱惑力的语言来激发客户对产品的兴趣，当客户有了兴趣之后，对话自然会变得十分容易。

比如“好的，请稍等。

我这边同时有两份资料，一份资料介绍的是如何帮您节省30%的耗材费，另一份资料介绍的是如何帮助您降低公司的长途电话费，不知道您对哪份资料感兴趣呢”，接下来客户无论选择哪份资料，你都可以继续问，比如“顺便问一下，您公司现在每个月花在墨盒方面的费用有多少……”

<<电话销售中的拒绝处理>>

编辑推荐

《电话销售中的拒绝处理》：上午学完，下午就用快速提升电话销售业绩49类拒绝难题，数百个处理技巧，可复制性极强。

在电话销售中，虽然客户拒绝的理由有千万条，但是如果进行总结就会发现：客户的拒绝主要集中在一些共性问题。

处理好客户各种各样的拒绝，正是电话销售高手们获得成功的关键所在。

那么，他们采取了哪些应对策略，使用了哪些应对话术？

走进现场，对电话销售高手们的对话脚本和现场录音进行分析，并找出其中共性的方法。

对这些共性的方法进行总结和提炼，就会形成通用性的拒绝处理话术范本，它们完全可以复制到每一位电话销售人员身上。

提炼拒绝处理的话术范本为您所用，就是《电话销售中的拒绝处理》可以带给您的价值。

<<电话销售中的拒绝处理>>

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>