

<<电话销售的80个禁忌>>

图书基本信息

书名：<<电话销售的80个禁忌>>

13位ISBN编号：9787111357889

10位ISBN编号：7111357884

出版时间：2011-10

出版时间：机械工业

作者：周志刚//逯毅君

页数：192

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>

<<电话销售的80个禁忌>>

内容概要

给客户打第一个电话，是成交的起始；给客户留下的第一个声音印象，是签单的关键。看似简单的电话销售，却有着不凡的奥妙。

您意识到自己和客户进行电话沟通时存在用词不当、应答不畅、反应迟钝等问题了吗？这些问题的存在，都会影响到电话销售的最终结果。

本书对处理在电话销售中遇到的各种问题，给出了可操作的解决方案。

要想做一个高效的电话销售冠军，就从阅读本书开始吧！

<<电话销售的80个禁忌>>

书籍目录

前言

第1篇 必备基础篇

第1章 语音使用的8个禁忌

- 忌发音不流畅
- 忌说话语速不正常
- 忌说话时没有停顿
- 忌语言没有感染力
- 忌语气不耐烦
- 忌语调呆板
- 忌说话音量过小或过大
- 忌用鼻音说话和尖叫

第2章 11个沟通中的禁忌

- 忌说话没有自信
- 忌弄错客户的姓名或性别
- 忌过于直白
- 忌语言不够简洁
- 忌介绍不专业
- 忌电话终止时间过长
- 忌言辞中充满不敬
- 忌只顾自己说
- 忌与客户争辩
- 忌不会提问题
- 忌打断客户的说话

第3章 自我调节情绪的8个禁忌

- 忌不知道压力的形成
- 忌忽略压力对健康的影响
- 忌忽略压力的积极作用
- 忌不会正确化解压力
- 忌被电话销售所控制
- 忌被消极心理束缚
- 忌不会摆脱焦虑情绪
- 忌不会调节生活解压

第2篇 操作指导篇

第4章 准备工作要克服的6个禁忌

- 忌没有为流畅的通话创造条件
- 忌不了解产品的功效和独特卖点
- 忌客户信息不全
- 忌电话目的不清晰
- 忌电话目标不确定
- 忌没有客户档案

第5章 拨打陌生拜访电话时的8个禁忌

第6章 突破前台/秘书关的9个禁忌

第7章 成功探询客户需求的5个禁忌

第8章 推介产品的7个禁忌

第9章 电话、电子邮件、手机短信结合做销售时的6个禁忌

<<电话销售的80个禁忌>>

第10章 接听电话的7个禁忌

第11章 电话销售流程应用的5个禁忌

参考文献

<<电话销售的80个禁忌>>

章节摘录

第1篇 必备基础篇 第1章 语音使用的8个禁忌 不要犯错误，否则电话销售将遭遇尴尬…… 梁旭在一家旅行公司做电话销售，其工作的重点就是向客户推销公司的旅游产品。

梁旭的业务非常棒，头脑清晰，可是业绩却不理想。

梁旭：“先生，我们公司下半年的旅游产品主要有……” 客户：“哦，已经介绍完了？”

” 梁旭：“是的，先生，我已经介绍完了！”

” 客户：“不好意思，我没有听明白，你再介绍一下好吗？”

” 梁旭：“好的，我们公司下半年的旅游产品主要有国外7个线路游和国内6个线路游，请问您对哪个行程最感兴趣？”

” 客户：“谢谢你的介绍！”

听完你的介绍，我发现行程好像都一样，没有什么特别的地方，我想我还是取消这次旅游吧！”

” 梁旭很苦恼，她十分向往电话销售工作，可是不止一位客户说自己的介绍毫无新意，她不知道这是为什么。

她向上级反映过这个问题，上级给她的解释是：“你的声音没有吸引人的对方。

” 声音也能吸引人吗？”

其实在电话销售的过程中，销售人员只能靠听觉去“观察”客户，判断其是否具有购买意向。

相对的，客户在电话的另一端是无法看到销售人员的肢体语言、面部表情的，只能凭借自己听到的声音来判断这名销售人员是否可信。

那么在电话销售中，对于销售人员的声音有什么禁忌需要注意并怎样克服呢？

忌发音不流畅 在电话销售过程中，你不能清楚明白地表达自己的意图，怎样说服你的客户购买你的产品呢？

声音语言是公司形象与销售人员的自我形象的统一体，通过声音语言可以体现公司的企业文化，展现自己的文化修养，达到自己与客户的和谐并达到销售成功的目的。

……

<<电话销售的80个禁忌>>

编辑推荐

找到一线万金的秘密，学会接打电话的实用技巧，超级有用的案例，教你不再犯错误。
瞬间掌握电话销售技法！

<<电话销售的80个禁忌>>

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>