第一图书网, tushu007.com

<<生客卖礼貌 熟客卖热情>>

图书基本信息

书名：<<生客卖礼貌 熟客卖热情>>

13位ISBN编号：9787111400592

10位ISBN编号：7111400593

出版时间：2012-11

出版时间：机械工业出版社

作者：李国辉

页数：219

字数：213000

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

第一图书网, tushu007.com

前言

销售是世界上最具挑战性的职业之一，谁能在销售中游刃有余，谁的人生就会有美好的前景。
有调查显示，世界上80%的富翁都曾经做过销售员。
在商品呈现多元化、客户选择余地极大的今天，销售人员如何在激烈的竞争中，赢得客户的信任、成功签约呢？
答案是注重销售礼仪、礼貌，用热情去销售。
销售行业有句俗话，叫“生客卖礼貌，熟客卖热情”。
这句话很好地表明一个观点，那就是对待客户要礼貌热情。
常言说得好：“礼多人不怪。
”作为一名销售人员，不但要更多地表现出礼貌，而且要正确地表现礼貌。
这样才能让客户感到受尊重，感到愉悦，从而对你产生好感和信任，继而愿意购买你的产品、与你合作。
为什么对生客要礼貌呢？
因为生客与你不熟悉，初次见面，他们通常会以你的外在表现来判定你是怎样的一个人。
比如，通过你的着装，判断你的能力；通过你的谈吐和举止，判断你的素质。
如果你在这些方面不注意，对生客有所怠慢，那么就很容易失去对方的信任。
所以，在与生客打交道的时候，要牢记俄国思想家赫尔岑的一句话：“生活中最重要的是礼貌，它比最高的智慧，比一切学识都重要。
” 为什么对熟客要热情呢？
因为很多销售人员认为，都是熟客了，彼此都熟悉了，所以想当然地省略了很多礼貌环节，省略了嘘寒问暖，省略了微笑、握手等礼仪环节。
其实这种做法对销售非常不利。
因为人的感情是非常微妙的，熟客也希望被尊重、被热情招待。
如果你认为熟客是你的老客户，跑不掉的，而对他不冷不热，那么你很可能失去再次与之合作的机会。
所以，在与熟客打交道的时候，你需牢记法国作家梅里美的一句话：“礼貌经常可以替代最高贵的感情。
” 很多销售员总希望掌握一套放之四海皆准的销售技巧，其实，最好的销售技巧是礼仪、礼貌，尤其是在细节上注重礼貌。
因为良好的礼仪能体现销售人员的素质，能有效地减少人际交往中的摩擦，最大限度地避免与客户发生冲突，使销售成为一件愉快的事情。
销售人员应该牢记，礼仪、礼貌要贯穿销售的每一个环节，包括与客户通电话、与客户见面、与客户共餐、与客户谈判等；销售人员应该牢记，礼仪、礼貌要运用到每一个销售细节，包括穿着、打扮、握手、说话、站姿、坐姿等。
只有在这两方面始终如一地注意礼仪、礼貌，才能赢得客户的好感、信任和合作。
《生客卖礼貌，熟客卖热情》一书阐述了礼仪在销售中的重要作用，围绕整个销售过程中的不同礼仪规范、标准和细节，对销售人员可能碰到的常见的各种问题进行了详细的解析。
全书注重从细节入手，通过销售中的情景再现，多角度、立体地展现了销售人员应该具备的礼仪。
书中穿插了大量销售礼仪不当的故事，生动形象地诠释了为何某些销售人员业绩不突出、签单不成功，在此基础上给销售人员提供实用的建议。

第一图书网, tushu007.com

<<生客卖礼貌 熟客卖热情>>

内容概要

面对客户，如何在第一时间树立形象？
介绍商品，如何提高客户的兴趣？
商务谈判，如何掌握说话的分寸？
觥筹交错，如何促成签约意向？
举手投足，如何让客户对你陡增欣赏，进而愿意进一步合作？
……种种疑问是时时困扰销售人员的问题，也是金牌销售员业绩飙升的秘密。

《生客卖礼貌、熟客卖热情：一本书学会销售礼仪》围绕上述问题展开，以销售流程为线索，先后对电话预约、当面拜访、商务谈判、酒会应酬等过程中需要注意的礼仪要点进行逐个解读，并有话术示例和专家支招，帮助读者在与客户的交流中巧用礼仪，赢得尊重和信赖，从而提升销售业绩。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

李国辉，中国礼仪文化研究学者，业界有“天才讲师”称号，被香港《苹果日报》记者誉为“中国杰出的演讲家”。
系国家人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心礼仪培训专家，全国商务人员职业技能考评委员会礼仪专家委员；中国2010年上海世博会开幕式礼仪人员选拔活动专家评委、礼仪培训专家；2011年深圳世界大学生运动会开幕式礼仪人员选拔活动专家评委、首席礼仪培训专家；湖南省委党校特聘礼仪培训师，湖南省礼仪公益讲师团团长；春风礼仪培训公司董事长。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

前言
第一章 掌握电话礼仪，一线价值万金
1.打电话之前做好充分准备
2.选择打电话的恰当时间
3.拨通电话后说好最重要的前三句
4.以最佳状态接打电话
5.预约电话应礼节与高效并行
6.为有疑问的客户提供简洁贴心的回答
7.遭遇特殊情况的礼貌处理
8.挂机之前有效提升客户满意度
第二章 讲究服饰礼仪，塑造专业形象
1.销售人员着装基本准则
2.根据身份选择合适的面料与款式
3.销售人员商务正装与便装的注意要领
4.鞋、袜、包等必要装备的搭配
5.领带最好天天换，质量款式与正装相配
6.其他小配饰的合理使用
7.一些服饰绝不要在商务场合轻易穿戴
第三章 精心装扮仪容，维护自身“门面”
1.整洁是客户心灵的第一块敲门砖
2.头发的养护与修饰不容一丝马虎
3.保持面部仪容清新，令客户感觉自然舒适
4.细节与整体形象统一，五官修饰不可小觑
5.讲究卫生要周到，别让小指甲坏了大事情
6.参加重要活动，有必要进行专业化妆
7.保持得体微笑，比任何妆容更显魅力
8.好的精神面貌能让一切不那么糟糕
第四章 注重行为仪态，增加印象分数
1.站：选合适位置，分男女姿势
2.走：体态自然、神态自信、不疾不徐
3.坐：入座轻、身摆正、坐姿端
4.看：自然直视，不过分紧盯
5.手：合理使用，动作不过多，幅度不过大
6.出入电梯有秩序，迎来送往有风度
7.递送、交换名片，配合礼貌言行
8.保持礼貌距离，不表现得过分亲密
第五章 精通说话礼仪，保障沟通顺利
1.玩转最基本的交际用语
2.选择最恰当的说话时机
3.发现客户感兴趣的话题
4.合理控制沟通节奏
5.巧妙转换沟通主题
6.不唐突打断客户说话
7.保持说话声音沉稳柔和
8.多听多笑巧回应

第一图书网, tushu007.com

第六章 巧用谈判礼仪，说服有理有力
1.提前准备所需物品，绝不马虎大意
2.组织合适谈判人员，保证谈判实力
3.合理布置谈判场所，营造谈判氛围
4.熟知商务礼节，掌握握手要领
5.谈判桌前坐对座位，为谈判成功打好基础
6.拒绝客户无礼条件，也要保持风度
7.面对生气客户，更要保持理性和礼貌
8.正确化解谈判僵局，不让僵局变结局
9.无论谈判结果如何，都应得体结束
第七章 通晓餐桌礼仪，增加饭桌效益
1.周到迎接每位客人，做知礼真诚的东道主
2.席位安排是学问，心中有数临阵不乱
3.宾客民族风俗要谨记，点餐之前问禁忌
4.夹取食物干净利索，各种餐具运用恰当
5.饭入口中不忘礼，练就一副好吃相
6.适度关照年长客，邻座女宾礼周全
7.喝酒敬酒讲究多，热情够高礼节也要讲
8.小动作巧解决，切勿引起客户不悦
9.临走结账安排妥当，恭送客户满意而归
第八章 关注公关礼仪，实现客户满意
1.招呼只在瞬间，影响却能久远
2.重视自我介绍，配合礼貌言行
3.细观客户需要，及时提供周到服务
4.提问应有“礼”有“距”，以免客户尴尬
5.及时与客户互动，不让客户唱“独角戏”
6.巧妙提醒客户疏漏，争取印象加分
7.适时结束拜访，不让沟通拖拉无序
8.送礼更要讲“礼”，拉近客户关系
9.成交并非生意结束，售后拜访稳住客源

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

7.一些服饰绝不要在商务场合轻易穿戴　商务场合对服饰的要求前面已经介绍了很多，在这里主要介绍一下哪些服饰不应该在商务场合出现，因为商务场合往往比较正式，对礼仪方面的要求也相对较高。

　你是否曾因为一个小小的细节而对某人的印象大打折扣？

你是否曾经遇到过一个人，在第一次见面时就被他的职业气质所打动？

以貌取人，是我们许久以来一直很不齿的行为。

但是，在商务活动中，对方就是要通过你的外貌来判断你的性格、品位、实力、素质，以至你的产品和公司。

　因此，千万不要拿自己的形象开玩笑，这样会让你损失惨重。

　正如意大利影星索菲亚·罗兰所说：“通过你的着装，往往能看出你是哪一类人，它们代表着你的个性。

”因此，对于追求事业成功的人来说，首先应穿得像一个成功者。

孔子说过：“人不可以不饰。

不饰无貌，无貌不敬，不敬无礼，无礼不立。

”　可见，得体的着装修饰是商务交往过程中重要的一环，也是销售人员获得成功的一个前提。

　通常情况下，商务场合要庄重保守，因此要求销售人员的着装必须端庄大方、严守传统，不能强调个性、过于时髦、显得随便，下面这些服饰绝不要轻易在商务场合使用。

　◎忌穿过于暴露的服装　在正式的商务场合，袒胸露背，暴露大腿、脚部和腋窝的服装，应忌穿；男性更不能在大庭广众之下打赤膊。

比如，女士的吊带裙、男士的背心等都是大忌，因为过分裸露是一种失礼的行为。

　炎热的夏季，许多职业女性便不够注重自己的身份，穿起颇为性感的服装。

这样你的才能和智慧便会被埋没，甚至还会被看成轻浮。

因此，再热的天气，都应注意自己仪表的整洁、大方。

　◎忌穿过于轻薄、紧身的服装　尤其在夏季，过于轻薄的着装容易让内衣、内裤外显，这会被人视做不检点。

同时，也不能为了展示自己的线条，有意选择过于紧身的服装，把自己打扮得太性感；更不能不修边幅，使自己内衣、内裤的轮廓凸现。

　苏珊是一位非常漂亮的女士，不仅如此，她还拥有完美的身材，正如她长得如此“高调”一样，她的穿着更是“高调”。

　为了突出自己的性感，苏珊总是选择紧身的裤子或者短裙，紧紧地裹住高翘、宽大的臀部，弹性的紧身衣勉强罩住突出的胸部。

她总是扭动着性感的腰身，婀娜多姿、坦然地走进办公室。

　结果，与她同来的几位同事，现在都已经获得了升迁，有一位已经做到销售经理的职位，只有她“纹丝不动”。

她的所有上司都一致表示，“虽然她看起来很‘美’，但是我们都不愿意带她去见客户，因为我们不想让她传递给客户一些不良的信息。

”　悉数世界上比较成功的女性，如希拉里、南希·里根、肯尼迪夫人等，她们无不注重自己的形象。

在各种正式的场合中，她们更是穿着大方、得体，这些成功的女性没有一个是靠性感的着装赢得尊重和事业的。

　◎忌穿过分时髦的服装　追逐时尚本身并没有错，谁也不反对任何人去赶时髦。

只是在正式的商务场合，这种追逐时尚的行为要有所收敛，因为穿得过于时髦，往往有失稳重、大气。

　小齐是一家贸易公司的销售人员，她总是喜欢在指甲上同时涂几种鲜艳的指甲油，当她打字或与人交谈时，都给人一种厌恶的压迫感，让客户非常反感。

第一图书网, tushu007.com

一个成功的职业女性对于流行的选择必须有正确的判断力，同时要切记：在商场上。
更注重的是一个人的工作能力，而非赶时髦的能力。
◎忌穿过分可爱的服装　在服装市场上有许多可爱俏丽的款式，如短裤、小背心、超短裙之类。
这些也不适合在商务场合中穿着，这样会给人不成熟、不稳重的感觉，很难让客户有安全感。
反例 莎莉是一位干练的销售人员，她外表出众，学识过人，常能为客户提供很好的建议，在公司里的表现一直很出色。
有一次，她去面见一位非常重要的客户时，却遭到了拒绝。
原来，那天她穿着一身可爱的“童装”风格的服装就出发了，这让她看起来更像个不谙世事的小女孩，其外表与她所从事的工作相距甚远，所以客户对于她所提出的建议缺少安全感、信赖感，最后决定不与她合作。
正例 第二次，莎莉换了一身装扮，再次出现在那位客户的办公室，情况却发生了变化。
这次，她身着深色的套装，并用镶边帽子来搭配，甚至戴上宽黑边的眼镜。
结果，客户的态度有了较大的转变。
很快，她便签下了一个大单子。
◎忌穿过分潇洒的服装　这种风格最典型的搭配就是一件随随便便的T恤或罩衫，配上一条泛白的“破”牛仔裤，丝毫不顾及商务场合的原则和体制。
苏克是国内一家知名IT企业的销售经理，有一次，他要去与一位美国客户洽谈生意。
为了给对方留下精明强干、时尚新潮的好印象，特意选择了一套行头：上身穿了一件T恤衫、下身穿了一条牛仔裤、脚上穿了一双旅游鞋。
因为这一身打扮，经过多方努力争取来的洽谈最终没有成功。
显然，在如此重要的商务场合，穿T恤和牛仔裤是很不合适的，因为这显得对对方不尊重。
因此，在商务场合，销售人员的着装一定要文明大方，符合礼仪要求，这样才能给对方留下好印象。
P51-53

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

李国辉编著的《生客卖礼貌，熟客卖热情》一书阐述了礼仪在销售中的重要作用，围绕整个销售过程中的不同礼仪规范、标准和细节，对销售人员可能碰到的常见的各种问题进行了详细的解析。
全书注重从细节入手，通过销售中的情景再现，多角度、立体地展现了销售人员应该具备的礼仪。
书中穿插了大量销售礼仪不当的故事，生动形象地诠释了为何某些销售人员业绩不突出、签单不成功，在此基础上给销售人员提供实用的建议。

第一图书网, tushu007.com

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