

<<看故事，轻松说服顾客>>

图书基本信息

书名：<<看故事，轻松说服顾客>>

13位ISBN编号：9787115240774

10位ISBN编号：7115240779

出版时间：2010-11

出版时间：人民邮电

作者：卢斌

页数：254

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>

<<看故事，轻松说服顾客>>

内容概要

《看故事，轻松说服顾客》是“看故事学销售”系列三部曲中的第二部，是一本通过故事的形式，介绍说服顾客技巧的图书。

“故事+技巧”是本书最大的特色。

本书以轻松、生动的故事内容，讲述了如何读懂身体语言、倾听顾客谈话的技巧，如何通过发问引导顾客、洞察顾客心理的技巧，如何说服不同类型顾客、提升顾客购买意愿的方法，以及在说服顾客时应当掌握的沟通策略等，具有很强的实用性。

本书适合企业销售人员、管理人员、销售培训师以及高校相关专业师生使用。

<<看故事，轻松说服顾客>>

书籍目录

第1章 读懂顾客的9种身体语言 透过目光，洞察顾客心灵 透过笑容，把握顾客心理 透过眉宇，读懂顾客心情 透过坐姿，透析顾客内心 透过站姿，揣摩顾客性格 透过衣着，判断顾客身份 透过嘴部动作，识别顾客情绪 透过头部动作，体察顾客反应 透过手部动作，看穿顾客心思 第2章 倾听顾客谈话的8个技巧 成功销售的70%在于倾听 倾听是对顾客最好的尊重 洗耳恭听比滔滔不绝更有效 认真倾听顾客说的每一个字 千万不要随意打断顾客谈话 听顾客抱怨，不和顾客争辩 顾客没说的话，请不要臆测 听出顾客话语中的弦外之音 第3章 有效引导顾客的9个发问技巧 说得好不如问得好 学会发问才能做好销售 不同的发问，不同的结果 说服顾客的SPIN发问技巧 诱惑性问题，引起顾客注意 连续性问题，锁定顾客需求 选择性问题，“逼迫”顾客购买 开放性问题，激发顾客的谈话兴趣 引导性问题，牵引顾客的思考模式 第4章 洞察顾客的7种消费心理 求实心理：实在的才是最好的 求廉心理：便宜才是硬道理 求便心理：方便顾客为了销售方便 求珍心理：物以稀为贵 从众心理：消费亦有趋同性 猎奇心理：好奇之心人皆有之 舒适心理：让顾客把心放轻松 第5章 说服10种不同类型的顾客 如何说服犹豫不决型顾客 如何说服固执己见型顾客 如何说服滔滔不绝型顾客 如何说服沉默寡言型顾客 如何说服爱占便宜型顾客 如何说服傲慢自大型顾客 如何说服事事皆通型顾客 如何说服理智冷静型顾客 如何说服痛快豪爽型顾客 如何说服冷漠敌对型顾客 第6章 提升购买意愿的12种说服方式 陈述式说服：把销售陈述做到位 调查式说服：假借调查接近顾客 触动式说服：唤起顾客的好奇心 间接式说服：借用第三方的力量 赞美式说服：赞美胜过一切礼物 激将式说服：说些动人的难听话 举例式说服：列举有影响的事例 玩笑式说服：小玩笑成就大订单 请教式说服：放低姿态，向顾客讨教 寒暄式说服：聊聊顾客感兴趣的话题 对比式说服：通过比较突出你的产品优势 介绍式说服：产品介绍要符合AIDA理论 第7章 说服顾客的10种沟通策略 曲径通幽：可以从顾客身边的人入手 一击中的：炫目开场白击中顾客要害 小狗交易：让顾客体验到产品的价值 换位思考：想钓鱼就要像鱼那样思考 三缄其口：沉默有时候也是一种力量 妙趣横生：幽默表达让顾客开心购买 产品展示：有形产品也可以无声推销 巧设情景：利用故事吸引顾客的注意 诱之以利：让客户感受到利益之所在 投其所好：准确切入顾客喜欢的话题 第8章 成功说服顾客的11条金科玉律 注意身体语言：别让小动作阻碍了销售 切忌以貌取人：请拿出你的第二张名片 建立积极心态：你的情绪源于你的信念 做事诚实守信：诚实地对待每位消费者 说话简单易懂：使用顾客能听懂的语言 善用美妙字眼：顾客都喜欢听动听的话 注意说话语气：不要用命令的口气说话 树立强大自信：拥有信心就能拥抱成功 加强时间管理：掌握时间才能掌控销售 时常面带微笑：微笑是销售最好的武器 牢记顾客信息：对顾客进行有效的管理

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>