

<<电话销售细节全书>>

图书基本信息

书名：<<电话销售细节全书>>

13位ISBN编号：9787121145261

10位ISBN编号：712114526X

出版时间：2011-10

出版单位：电子工业

作者：凡禹//柳珍

页数：313

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>

<<电话销售细节全书>>

内容概要

无数成功销售精英的经历告诉我们，良好的电话销售功底对销售工作的成败产生决定性的影响。电话销售的成功在很大程度上可以归结为销售员对电话销售技能的合理运用与发挥。

《电话销售细节全书》总结了众多优秀电话销售人员的工作方法与经验，对成千上万奋战在一线的电话销售人员在工作中最有可能遇到的各种销售问题进行了全面盘点。

它巧妙地将电话销售理论、方法与情景训练、案例分析融为一体，希望广大电话销售人员通过阅读《电话销售细节全书》，能够切实提高技能水平，迅速提升自己的业绩，用完美的结果去温暖人生。

<<电话销售细节全书>>

书籍目录

上卷 优秀是这样炼成的

壹 素养篇

第一章 塑造良好的阳光销售心态

第二章 快速提升你的职业素质

贰 心理篇

第三章 诚心：让你变为客户的朋友

第四章 猜心：洞悉“上帝”都在想什么

第五章 洞察：细节里窥见客户的心理动向

第六章 捕捉：抓住客户若隐若现的下意识

叁 口才篇

第七章 隐藏在问话里的销售密码

第八章 赞美，让销售顺畅起来

第九章 在客户面前保持幽默感

第十章 有时候做听众效果更佳

第十一章 说服就是催眠术

第十二章 小心销售中的话术地雷

肆 博弈篇

第十三章 左右脑博弈，用你的全脑智慧赢取订单

第十四章 智慧博弈，攀上销售的顶峰

第十五章 做“博弈”达人，让客户埋单时有赢的感觉

伍 大客户篇

第十六章 制定大客户发展战略

第十七章 找到你的新客户

第十八章 放短线钓大鱼的艺术

第十九章 大客户开发细节管理

下卷 电话销售场景应用实战

壹 前期预演篇

第一章 做足九个步骤，就可以拿起电话

第二章 迅速调整到临战状态

第三章 电话礼仪九方略

贰 牛刀小试篇

第四章 通关高手：巧妙突破秘书关

第五章 开场引力：给客户过目不忘的开场白

第六章 首次连线：第一次就粘住新客户

叁 大展身手篇

第七章 电话约访：给客户一个不可拒绝的理由

第八章 攻下心理防线有六招

第九章 产品介绍：推销的是功效，而非代码

第十章 电话跟进：不要冷落了你的客户

第十一章 接听电话：抓住送上门的机会

肆 成交攻略篇

第十二章 报价：成交的焦点

第十三章 成交异议：情景化解

第十四章 谈判：桌上论英雄

第十五章 拿下难办的客户

<<电话销售细节全书>>

第十六章 成交技巧：步步为营的成交诡计

第十七章 当场打动客户

伍 忠诚保鲜篇

第十八章 客户维护：回头客的维护技巧

第十九章 投诉处理：用真诚化解误会

<<电话销售细节全书>>

章节摘录

版权页：人们总是没有耐心听别人说，所有的人都在等着说。

再也没有比拥有忠实的听众更令人愉快的事情了。

在人际交往中，多听少说，善于倾听别人讲话是一种很高雅的素养。

因为认真倾听，体现了听者对说话者的尊重，人们往往会把忠实的听众视作知己。

对于销售员而言，积极倾听客户的谈论，有助于了解和发现有价值的信息。

所以，成功的推销是一种学会倾听的艺术。

每个人都有听的权利，但必须掌握聆听的技巧。

通常销售员倾听客户谈话时容易犯的毛病，是只摆出倾听客户谈话的样子，而内心却等待机会将自己想说的话说完。

这种沟通方式效果是相当差的，因为销售员听不出客户的意图和期望，其推销自然也就没有目标。

培养倾听的技巧有以下几种方法。

一是培养积极的倾听态度，站在客户的立场考虑问题，了解客户的需求和目标。

销售员有时候应该反问自己：“既然客户都有耐心倾听我对产品的介绍，我又为什么没有耐心倾听客户对需求的陈述呢？”

其实将客户的陈述当做是一次市场调查也是相当不错的主意。

二是保持宽广的胸怀。

不要按照自己想要听到的内容做出判断，对客户的陈述不要极力反驳，以免影响彼此的沟通。

三是让客户把话说完。

不要打断客户的谈话，客户的倾诉是有限度的，销售员应该让客户把话说完，让他把自己的需求说清楚，这样销售员才能依照客户的表述决定自己该说什么和怎么说、该做什么和怎么做。

四是不要抵制客户的话。

即使客户对销售员持批评的态度，也应该请客户把话说完，以便找到可以解释的地方。

抵制客户的话往往会导致客户采取抵制态度。

五是站在客户的立场上想问题。

客户的诉说是合理的，他不会平白无故，也不会不着边际，所以销售员要理解客户的诉说。

销售员应该从客户的诉说中找出隐情，以便采取有针对性的推销。

此外，聆听客户讲话，必须做到耳到、眼到、心到，同时还要辅之以一定的行为和态度。

总的来说，归纳如下：一是认真倾听客户说话，这是对客户的尊重。

二是不要中途打断客户，让他把话说完。

打断客户的谈话是最不礼貌的行为。

三是面部要保持很自然的微笑，适时地点头。

表示对客户言语的认可。

四是适时而又恰当地提出问题，配合对方的语气表达自己的意见。

五是可以巧妙地应答，引出所需要的话题。

<<电话销售细节全书>>

编辑推荐

《电话销售细节全书》：一线承两端，细节定成败！

这里将告知你切实提高操作水平的有效渠道、这里将告知你迅速点燃业绩的正确途径、这里将告知你取得大额订单、享受成功人生的必由之路。

电话销售功底对销售工作的成败有着决定性的影响。

电话销售的成功在很大程度上可以归结为销售员对电话销售技能的合理运用与发挥。

《电话销售细节全书》可作为电话销售新人的入门培训用书，同时适合一线销售人员、开展销售业务的呼叫中心坐席员、销售管理者、培训师等使用，也可作为沟通培训教材、服务性企业内训教材等。

几乎每一个从事销售工作的人，都会碰到以下的对话场景：“喂？

”“您好，嗯，我是××公司的。

嗯，有一件事，不知道你是否能帮我一下，我想找一下你们主管。

就是说我们公司给……”“你找谁呀？

”“我我……是这样，我们公司又最新推出了……知道吧，就是一种优惠活动。就是……（很长时间的停顿）你在其他公司花一笔钱买同样的产品，在我们公司只花一半就行……嗯……”“你找谁呀？

”“我……是这样……”就在销售员欲言又止间，对方挂断了电话。

其实，这通电话销售的失败，并不是因为不能进行电话销售，而是销售员没有经过最基本的电话销售训练。

也许某一天。

你会坐在办公桌前，看着摆在桌子上的电话出神。

你想给一个大客户推销公司新的产品，却为此犹豫不决。

你几次把手伸向了电话。又恐惧地缩了回来。

经过多次这样的反复，到现在你还没有下定决心。

眼看着自己逐渐形成怯懦、畏缩的心态，不敢面对客户，乃至不敢面对工作中的其他问题。

最终变得庸庸碌碌。

在这样的情况下。你是时候改变自己了！

<<电话销售细节全书>>

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>