

<<销售这样说才对>>

图书基本信息

书名：<<销售这样说才对>>

13位ISBN编号：9787301168950

10位ISBN编号：7301168950

出版时间：2010-4

出版时间：北京大学出版社

作者：曹恒山

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>

<<销售这样说才对>>

前言

一位好朋友曾和我讲述过他的一次尴尬遭遇，给我的启发很大。

故事是这样的：这位朋友很喜欢体育运动，有着运动员般的身材，在所有运动项目中他最喜欢的是乒乓球。

虽然他从来没有参加过什么正规比赛，当然也没有得过什么奖项，但他的技术在朋友堆儿里是公认最好的，我与他过招从来没超过5个球，都是11：2、11：3这类结果。

虽然他没拿过任何奖项，但他始终以高手自居，一直希望能和国家级运动员过过手。

有一天，他终于可以如愿以偿了，因为他通过另外一位朋友认识了一位退役的前国家级乒乓球运动员，目前正担任一家体育场馆的乒乓球教练。

我朋友兴致勃勃地跑去找那位教练，嘴上说是要请教，教练其实也明白他的来意，就让我朋友先与球场上正在练球的小朋友比赛，比完了再与他过招。

我朋友一看场内的小朋友们最大的也就八九岁的样子，心想自己好歹也已经打了20多年的乒乓球了，和这样的小朋友过招岂不是有点欺负小孩的味道？

所以没有马上同意。

但教练一再坚持，我朋友想打就打吧，看来不将小朋友打趴下没办法逼教练出手，因此就拿起了球拍和其中看上去最大的一个孩子打了起来。

<<销售这样说才对>>

内容概要

作为销售人员的你，对于下面这些情景一定并不陌生：客户总是说没时间，拒绝和你见面；你刚一说出价钱，客户就嫌太贵了；客户头一天说好要买你的产品，第二天就反悔了；客户本来说马上就给你消息，却像人间蒸发了一样，再也不和你联系了；其实，你只是没有选对说话的方式。只要你多花一点心思，再多用一点沟通技巧，没有搞不走的客户。

实战派营销培训专家曹恒山先生从自己丰富的培训和销售经验出发，列举了销售中五大重要阶段的42个关键技巧，并做出了详尽透彻的分析，给出了经典实用的应对技巧；他还举一反三把这些技巧用在了84个场景中，让你面对不同情况都有话可说。

这本书不仅传授技巧，还分析这样做的原因，让你对销售有更加深入的认识。书中特别加进了“客户心理”模块，帮你在销售中洞察客户心理，从容应对各种状况，在与客户的博弈中轻松胜出。

<<销售这样说才对>>

作者简介

曹恒山，中国注册培训师、国家二级心理咨询师。

主要针对企业做顾问式培训服务以及管理顾问。

以其十多年一线营销搏杀实战经验结合台湾组织学习基础创造了一套高效的“快乐”行销技巧，并结合国情研究出一套适合国人学习。

<<销售这样说才对>>

书籍目录

序第一章 怎样通过电话顺利约到客户 1.略施小计, 绕过前台接线员 2.连环发问, 为没时间的客户创造时间 3.捕捉需求外的需求, 让客户把你当成自己人 4.化解客户隐藏的拒绝, 把传真变成见面 5.不让客户在电话里说出“太贵了”三个字 6.电话约访客户常犯错误一: 问不该问的问题 7.电话约访客户常犯错误二: 不知道客户要什么, 就告诉他你能做什么 8.拜访前, 妙用电话让客户说话算数第二章 怎样一开始就让客户对你产生兴趣 1.抓住客户的逆反心理, 用负面问题开场 2.用小道具开场, 激发客户的好奇心 3.让客户看到你的价值, 主动给你名片 4.善用提问摸透客户的真实想法 5.用你的专业智慧将小业务变成大生意 6.巧设圈套, 锁定拍板人 7.欲擒故纵, 让客户期待下一次见面 8.在客户防备心理最弱的时候, 问出最关键的三个问题第三章 怎样让客户对你的产品一见钟情 1.会议式营销, 让客户从旁观者变成参与者 2.让客户的“樱桃树”为你的产品加分 3.开发客户想象力, 让他爱上你的产品 4.利用客户逃避痛苦的心理, 增加购买动力 5.用一张表格让客户说服自己 6.巧用参照物, 让客户感觉真便宜 7.小图片的大作用, 让照片替你说话 8.找准时机正确报价, 不让客户和你对着干第四章 怎样消除客户对产品的异议 1.先赞同后发问, 让客户说出他的“难言之隐” 2.消除抵触心理.把客户的“不需要”变成“很需要” 3.用产品的差异点跑赢对手 4.三个绝招让客户感觉物超所值 5.这样说客户不觉得你的产品贵 6.妙用演技把自己变成讨价还价高手 7.刨根问底, 让客户没有反悔余地 8.投其所好, 应对沉默型客户 9.“门把销售法”让生意起死回生第五章 怎样巧妙促成最终的交易 1.抓住成交信息, 获得成交主动权 2.“无利润销售法”帮你打开市场局面 3.故意犯错, 抓住客户的“小尾巴” 4.分解成本策略。
给客户足够大的震撼 5.自暴其短.获得客户的信任 6.“不建议成交法”把客户变成死党 7.对客户说“不”, 让客户乖乖听你的话 8.合同也能当做成交的工具 9.让客户成为你的兼职推销员尾声致谢

<<销售这样说才对>>

章节摘录

第一章 怎样通过电话顺利约到客户1.略施小计，绕过前台接线员销售现场吴国华在学校里读书不是很好，但做起销售来却如鱼得水，因为他那些小聪明都有地方施展了，应付接线员小姐更是游刃有余。

国华：“请问你是哪里？”

”接线员：“我是哪里？”

是你打给我，还问我是哪里？”

”国华：“不好意思，刚才电话没带在身上，我看到有个未接来电就回过来了。”

”接线员：“哦，我是飞翔商贸，你认识谁吗？”

我这里是总机。

”国华：“飞翔……商贸？”

哦……（拉长语调）想起来了！

梁老板！

肯定是他找我，麻烦帮我转过去吧！

”接线员：“好的，梁总，请稍等。”

”国华：“哦，对了，他分机是108吗？”

”接线员：“不是的，是801。”

”国华：“谢谢！”

”现场分析很多人说销售中最后的谈判很重要，因为谈成功就可以成交了，但殊不知电话销售其实才是整个销售过程中最重要、最关键的一步，因为如果头没开好，也就没有了后面的拜访，更没有再后面的谈判和成交了。

但问题是在目标客户前面往往挡着接线员，要和客户接上头就要想办法绕过她们，而她们往往有着惊人的“挡箭”水平，让众多销售员望而却步。

拙著《享受拒绝》（北京大学出版社2008年8月出版）中有这样一句话：“你要感谢拒绝，因为它帮你把更多的对手挡在了门外！”

”正因为有了这个障碍，很多竞争对手都遭到了阻挡，如果只有你能够不怕困难，冲破接线员的阻碍，胜利到达总经理面前，你的成功概率就会很高，因为你几乎没有竞争对手了。

那么第一个妙计就是教你如何绕过接线员，顺利与老总接上头。

有些读者看了开头的案例，可能会一头雾水，难道吴国华真的认识梁总吗？

其实吴国华也是第一次给这家公司打电话，他的手上有一份名单，罗列着上百个客户的详细资料，但就是缺少梁总的座机电话和手机号码。

如果我们直接拨打总机，一定就是个死。

而吴国华比较聪明，他假装刚看到一个未接电话，按照手机上的来电显示回过去。

这样的情况在生活中经常遇到，所以接线员小姐也就在没有防备的情况下被吴国华忽悠了，顺从地将电话转给了吴国华想要对话的老总。

我们把这个小小的技巧称为“未接来电技巧”。

在使用这个技巧时，要注意以下几点：1.前提是知道公司名称、电话以及老板姓名。

当然如果你不知道老板名字或姓氏也没关系，那你一定要有深厚的忽悠功底，特别是遇到曾经被忽悠过的接线员。

2.开头不用太客气。

不要使用“您”、“贵公司”这样的尊词（当然生活在大家都习惯说“您”的语言环境中除外），因为如果你太客气了，接线员就会联想到你有求于她，自然就联想到“推销员”这三个字上面去了。

3.当对方报出公司名称时，要表现得不是很熟悉。

比如案例中吴国华故意拖长了语调，表示他在思考，并不是一个有预谋的行为。

4.说到关键人物时要表现得很亲密。

不要喊某总或某董，那会降低你在接线员心目中的地位，你越是表现得和老板亲密，她越是相信你来头不小。

<<销售这样说才对>>

如果知道老总的姓名，甚至可以直呼其名，接线员就会立刻为你转接了，因为她可不想得罪老板的朋友。

5.别忘了顺便问一下分机。

这是问分机号的绝佳机会，因为一旦转过去后老总不在线，那么下次再请接线员转，她肯定会想：“你既然和我们老总这么熟，怎么连他的手机和分机号都不清楚呢？”

”就会怀疑你身份的真实性。

所以当接线员被忽悠成功，准备帮你转接电话的一刹那，请抓住机会问分机号码！

但是如果你直接问分机号是多少，对方同样会产生怀疑，所以这里用了另外一个小技巧：给答案法。

<<销售这样说才对>>

编辑推荐

《销售这样说才对》：面对客户不知道怎么说才好，刚一张嘴就被人拒绝；学过不少方法，但是遇到实战就发蒙；学到的方法都太老套，根本不管用……这《销售这样说才对》，可以帮助销售人员解决这些问题，为销售团队带来以下好处：增加实战经验，不出门就知道如何和客户打交道；学会用细节打动客户，赢得成功；不仅知道应该怎么说，还清楚客户是怎么想的；不光学到技巧，还能将技巧付诸于实践；丢掉原来那些老套的话术，掌握与众不同的沟通技巧。

一天掌握销售读心术。

42个妙招。

变拒绝为成交，化困境为良机，84个场景，帮你摸透客户心理说对话。

<<销售这样说才对>>

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>