第一图书网, tushu007.com

<<面对面顾问式实战销售>>

图书基本信息

书名：<<面对面顾问式实战销售>>

13位ISBN编号：9787506019637

10位ISBN编号：7506019639

出版时间：2004-08

出版时间：东方出版社

作者：周嵘

页数：129

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

内容概要

《面对面顾问式实战销售》是周嵘老师十三年从事销售和培训工作之经验的精华本。
它包含了当代最具颠覆性的销售原理，最具实战性的沟通技巧，和可以作为教战手册的“销售十大步骤”的详情分析。
你可以亦步亦趋地跟随它，让它指引你走向销售成功。
你也可以反复地观摩它，撷其精要为我所用。
当然，你还可以把它赠送给你的事业伙伴，让你的销售团队在这种最实惠最有效的培训课程中得到飞跃性的提升。

作者简介

周嵘——销售训练大师　　十三年前在潭圳从基层业务傲起，有销售二十多种产品的丰富经验，曾担任销售经理，市场总监及营销副总，现任中国营销学会理事，中华人才企业培训学院深圳中心营销部主任，深圳聚成企业管理顾问公司营销总监，百思特实战销曹训练机构总裁，多家公司营销顾问。
2003年8月创建聚成学习王牌，至今在短短九个月期间，珠三角上千家企业与聚咸签订长年代培员工的合约，并开始实施。
作者还与国内国际敷十位名师合作，其中有世界级的大师安东尼·罗宾、博恩·崔西、乔·吉拉德、原一平、柴田合子、陈明莉、汤姆·霍普金斯、哈维‘麦凯等，并汲取他们的成功理念，在掌扭其精髓的同时付诸于实践。

<<面对面顾问式实战销售>>

书籍目录

序目录一、销售原理及关键(一)销售、买卖的真谛销售过程中销的是什么?销售过程中售的是什么?买卖过程中买的是什么?买卖过程中卖的是什么?(二)人类行为的动机追求快乐，逃避痛苦你的产品能带给客户哪些快乐.　能让他避免哪些痛苦?活用人类行为的动机来促成销售：　痛苦加大法和快乐加大法(三)面对面销售过程中客户心中在思考什么?二、沟　通(一)沟通原理沟通的重要性沟通的目的沟通的原则沟通应达到的效果沟通三要素小实验(二)问话，沟通中的金钥匙是自己说得多好还是让对方说得多好如何让别人说得更多呢?问问题的两种模式问话在销售中的作用问问题的方法练习(三)聆听的技巧(四)肯定认同技巧肯定认同是建立信赖感，　达成交易的桥梁对别人表示肯定认同的过程中常用的黄金句子(五)赞美的技巧赞美要真诚，　抓住客户闪光点，并运用具体、间接、及时的原则赞美中最经典的四句话(六)批评的技巧三，销售十大步骤(一)准备身体准备精神准备专业知识准备非专业知识准备对了解客户的准备(二)良好的心态把工作当成事业的态度长远的态度积极的态度感恩的心态学习的态度(三)如何开发客户找到一个未来客户前你需要研究的问题不良客户的七种特质黄金客户的七种特质(四)女口何建立信赖感快速建立信赖感的方法(五)了解客户的需求沟通，了解客户的需求了解客户需求有两个基本公式：NEADS和FORM解决N更ADS模式的方法要建立起一定的顾客档案(六)产品介绍如何介绍产品以及塑造产品的价值?在介绍产品时如何与竞争对手做比较(七)解除顾客的反对意见销销是从拒绝开始，成交从异议开始抗拒点通常表现为六个方面解除顾客的反对意见处理抗拒的两大忌解除抗拒的套路价格的系列处理方法(太贵了)(八)成交走好成交每一步：　成交前、成交中、成交后成交的三种方法成交中的关键用语(九)转介绍赢得顾客的好感转介绍的技巧(十)售后服务你的服务能让客户感动让客户感动的三种服务服务的三个层次服务的重要信念后记

章节摘录

在面对面销售过程中有一句名言： “雄辩是银 聆听是金” ◆聆听是一种高度的赞美，同时又是一种礼貌，是对别人最好的恭维，是一种尊敬他人的表现。
聆听能让对方喜欢你，信赖你。
聆听的技巧 1．让对方感觉到你在用心听； 2．让对方感觉到你态度诚恳； 3．记笔记有三大好处： ①立即让对方感觉到被尊重 ②记下重点便于沟通 ③以免遗漏 4．重新确认，减少误会及误差； 5．不打断不插嘴有三大好处： ①让对方感觉良好 ②让对方多说 ③让对方说完整 6．停顿3—5秒有三大好处： ①让对方继续说下去 ②你可以利用这点时间组织语言 ③让对方觉得你说的话是经过脑子的，可信度比较高 7．不明白的地方追问； ①听懂他的意思 ②让对方觉得你听懂了 8．听话时不要组织语言； 因为在对方说话时，你在狙织语言则有可能没有听到他讲的，引起误会。
9．点头微笑： 起肯定鼓励作用，有利于让对方多说，让我方多了解。
10．不要发出声音； 因为发出声音会打断或影响对方说话。
11．眼睛注视鼻尖或前额； 避免眼睛直接盯住对方眼睛，注视鼻尖或前额会让对方觉你的眼神比较柔和。
12．坐定位。
避免与客户面对面而坐，坐客户对面容易让对方感觉对立(黑社会谈判一般都这样坐)，同时不要让客户面对门或窗户而坐，因为这样的位置容易让客户分心，最好让客户面壁，这样容易让客户安心听你讲，免受干扰。
肯定认同是建立信赖感，达成交易的桥梁。
一、客户永远是对的。
这句话就是说客户说出的话都是有目的和原因的，站在他的立场，从他的出发点来看是对的； 二、沟通的最后目的是要达成双方一致； 三、销售与战争最大的区别在于，在销售过程中我们不是要赢得战争而是要达成交易； 四、人类行为学家告诉我们：在这个世界上你如何对别人，别人就会如何对你，你肯定认同别人，别人就比较容易认同你。
假如你反对别人呢?顾客也自然反对你。
所以，要善用肯定认同技巧。
顶尖的销售人员告诉我们，在沟通过程中，最好不要轻易地否定客户的看法，即便对方是在吹毛求疵，你也要让他把话讲完，并且认可他，让他感觉你是他的知已，让他喜欢你，信赖你。
这样，你才容易说服对方，至少这种方式不会给人强词夺理的感觉，也较容易掌握对方的情绪。
面对很挑剔的客户时，最好先静静地听他说话，等他都说完之后，在认同他的意见的基础上，同时再表达你的高见，这样比较容易得到你想要的结果。
对别人表示肯定认同的过程中常用的黄金句子： A那很好，那没关系； B你这个问题问得很好； C你讲得很有道理； D我理解你的心情； E我了解你的意思； F我认同你的观点； G我尊重你的想法； H感谢你的意见和建议； I我知道你这样做是为了我好!
多使用以上黄金句子，你的人际关系、业绩、收入将越来越好。
一、对你的产品与服务有迫切的需求，他的需求越紧急，对细节、价格、要求越低。
1．迫切需要： 2．解决问题； 3．立即获得好处。
二、与计划之间有没有成本效益关系。
1．可直接降低成本； 2．可明确地算出收益； 3．成本回收快； 4．可轻易决定向你购买； 5．不需太多时间做评估。
三、对你的行业、产品或服务持肯定态度。
对你过去产品、行业、服务认可。
四、有给你大订单的可能。
大订单、大采购。
五、是影响力的核心、权力中心。

在行业中倍受尊崇，拥有许多优良的口碑，并乐于推荐。
所以一开始就要找对人，四两拔千斤，如业界领导、人际影响力中心、协会主席、秘书长都是最佳人选。
六、财务稳健，付款迅速。
1．产品卖出去，收到钱，货到付款；　2．可以收钱并获得更多订单。
七、客户的办公室和他家离你不远。
1．省时、省力、省钱、高效；　2．可增加销售人员的有效工作时间(即可以面谈)；　3．情绪、体力、精神上都可以得到最高回报。
以不良客户和黄金客户的条件去套用你的潜在客户，符合不良客户条件越多的人，我们就先把他放在一边；符合黄金客户条件越多的人，我们就越早开发，这对我们业绩、收入有很大的帮助。
开发客户资源的16种方法：　1．随时随地交换名片　2．参加专业聚会、专门研讨会　3．和竞争对手互换资源　4．善用黄页　5．114查询台查询　6．向专业名录公司购买电话号码　7．请虽然拒绝接受推销但对你印象还不错的顾客推荐　8．朋友亲人的转介绍　9．专业报刊杂志的收集整理　10．加入专业俱乐部、会所　11．网络查询　12．永久性的电话号码薄(双份备份)　13．顾客转介绍　14．依序查拨手机号码　15．请有影响力的人施加影响　16．路牌广告、产外媒体　……

媒体关注与评论

序 销售之美 新时代的销售方式一面对面顾问式销售 随着社会商业化程度地增加，销售的触角已经延，伸到了社会生活的各个角落。
我们越能推销自己， 让买我们想法的人越多， 成功的机会就越大。
不只业务人员需要懂得销售产品， 获得客户的认同， 每个人都需要培养销售能力。
试想， 如果上班族不懂得销售自己的创意， 如何获得老板的肯定?如果医生不懂得销售自己的专业. 怎么会获得病人的信任?如果老师不懂得销售自己的知识， 学生会追随他吗? 如今， 成功地完成交易已经变得越来越困难了。
身为行销人， 你具备了多少信心和特质?在广大的行销市场， 你又如何挥洒自己的行销魅力?同业竞争之下， 你是一帆风顺的掌舵者， 还是抑郁寡欢的伤兵?成功， 是有路可循的， 重点是，你是否具备了坚持的决心?你是否具备了熟练的销售技巧?你是否懂得聆听客户的心声? 现在， 熟悉电脑网络的顾客可以透过网络搜寻，他们对你的产品信息有相当程度的了解， 甚至他们可以直接到网上定购他们所需的商品。
因此， 他们想从你身上得知的就不再只是产品的基本资料或特色， 传统的介绍产品式的行销方式受到了极大的挑战。
现在的客户在面对业务员时， 与其说他们了解你的产品有什么用， 还不如说， 他们更关心你的产品能为他们做什么、带给他们什么好处， 以及业务人员在推销过程中能给他们一种什么样的感觉， 因此， 面对面顾问式销售方式横空出世。
销售不单是一种行为，更是一种美 近年来经济普遍不景气， 然而你是否注意到， 公司望总是有几个超级业务员， 在众人业绩大幅下滑的时候， 他们仍然能维持比别人多好几倍的业绩， 丝毫不受环境影响。
为什么?当大家都以同样优惠的价格， 卖同样的产品与服务， 甚至花同样的时间拜访客户， 你自认为跟他们一样努力一一为什么你的业绩还是完全没有起色? 原因是那些业绩超人的业务人员运用了面对面顾问式销售方式。
现代的销售环境决定了； 销售人员的角色必须告别一味地贩售产品的老旧招式， 而是要变成客户的消费顾问。
你必须懂得聆听顾客的心声， 发掘他们独特的需求， 充分运用产品的特殊卖点和你自己的个人魅力， 才能有力地引起客户的购买欲。
作者在本书中引用了全世界最顶尖的业务人员实战经验， 涵盖行销各个层面， 因此， 它不仅是一本介绍销售方法的书， 它更是一系列真人实事的心得、技巧与哲理， 足以供读者有针对性地引用， 并融入自己的销售行为当中。
善用此书， 你就可吸引更多的客户，做出屡创新高的业绩， 使你的财富倍增。
在书中你将学到： 如何倾听顾客心声， 并且以令人信服的态度提出符合顾客需求的解决方案； 如何利用有力的词句、正确的观念创造一份属于自己的销售指南； 如何利用穿着手口身边的物件营造专业的形象，使客户产生信赖感； 如何使用一对多的方式在同一时间内销售产品给数百或上牛名客户； 如何善用客户关系管理的：惊人力量， 与客户成为知己好友， 如何请客户让他的朋友将业务介绍给你， 以完成惊人的业务量。
书中还将讨论到有关销售心理学的议题， 销售心理学已经在业务及行销的世界中， 成为最受欢迎与关注的议题之一， 作者以致力于销售专业领域十年以上的经验结合心理学的研究方法， 教你如何在销售的十大步骤中正确运用这些心理学的观念， 精准掌握顾客的心理， 在达成销售的同时， 展现无比的个人魅力，使销售关系变成一种极富美感的人际交往。
通过阅读你会发现： 只要使用最有力的沟通技巧， 没有哪个行业是不能创造出千万业绩的大事业的! 只要配合书中的丰富实例， 通过经常地演练， 一步步地学会： 如何引发对方的兴趣、化解反对意见、赢得他人的合作……这些关键性的技巧， 没有客户是说不通的! 只要说得巧， 做得妙， 没有哪样产品是卖不掉的!

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

为什么销售人员之间的收入相差十倍百倍? 为什么有的企业越做越大，有的越做越难? 企业的业绩来源于销售团队 销售人员的业绩收入跟他的销售技能成正比 企业需要受过专业训练的销售精英 有志成为销售精英的人要经过专业的训练 《面对面顾问式实战销售》使用指南 可以作为：]．参考资料 2．每日一课的必读内容 3．会议研讨和学习资料 4．解决问题的钥匙 5．实战产销手册 6．教学操作手册

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