

<<超级销售口才实战训练>>

图书基本信息

书名：<<超级销售口才实战训练>>

13位ISBN编号：9787506474078

10位ISBN编号：7506474077

出版时间：2011-6

出版时间：中国纺织

作者：乔梁

页数：260

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>

<<超级销售口才实战训练>>

前言

在销售界有一个广为传颂的认知，那就是发生在金牌销售员身上的销售奇迹80%是由口才创造的。因此，口才在销售过程中的地位可见一斑。那么，销售员怎样才能练就一副好口才呢？世界成功学大师戴尔·卡耐基说：“口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的，销售口才也是如此。”拥有一副好口才会让你的销售之路越来越平坦。在这个世界上，销售员有成千上万，他们都在做着类似的事情，但结果往往不尽相同。有的销售员业绩扶摇直上，有的销售员煞费苦心也难以博得客户的青睐。难道这些失败的销售案例是因为销售员沟通不到位？或是销售员缺乏语言艺术？亦或是销售员对产品的表述不够明白？甚至是销售员的语言表达能力逻辑不够吗？这些原因都有！

卡耐基认为，好的销售口才不只是语言的艺术，而且是多种艺术的综合，它融合了销售员的语言魅力，对客户心态的把握，对具体情况的反应，对产品和服务的认知和表达，对成交技巧的掌控……它包含在销售的整个过程中，决定销售的方方面面，缺一不可。

鉴于此，我们编纂了这本《销售口才实战训练》。本书从实用性出发，针对销售工作中最常见的口才问题，结合实际案例，为刚刚进入销售行业和正在从事销售工作的朋友提供了切实可行的具体方法，实用性强，随学随用。

做销售，不仅需要精明的头脑，也需要有好的口才。俗话说：“买卖不成话不到，话语一到卖三俏。”出色的口才是销售成功的有力保证。众多销售大师的实战经验告诉我们，销售口才是完全可以通过学习和训练逐渐获得并提高的。

本书在内容的安排上，作者根据销售的流程，详细阐述了销售过程中的开发客户、预约客户、拜访客户、接近客户、产品介绍与报价、客户异议、成交、售后服务等各个环节，为销售员演绎了销售的整个过程，再现了优秀销售员与顾客在不同环节和场景中沟通的话语，是销售员全面学习沟通技能的经典教材和必备锦囊。

如果你不知道该如何和客户交谈，本书为你提供了参照；如果你不知道如何表达会更好，本书为你提供了示范；如果你想知道优秀的销售员如何与客户沟通，本书为你提供了答案；如果你不知道销售中某些特殊场景和问题该如何处理，本书现身说法，为你全景展现了棘手问题的处理方法。

一本好书的完成需要很多人的默默支持与奉献，闪耀的是集体智慧的光芒，其中铭刻着许多艰辛的努力，凝结着许多辛勤的劳动和汗水。

本书在编写过程中，得到了北大光华管理学院十多位营销专家和有关金牌销售人员的支持和帮助，他们为本书的出版付出了很大的精力，在此不便一一列举他们的名字，但仍向他们致以最诚挚的感谢！

编著者 2011年4月

<<超级销售口才实战训练>>

内容概要

拥有超级销售口才是销售员梦寐以求的能力之一。

一个销售员拥有好口才，相当于为自己的职业人生加上了一个优质砝码。

乔梁编著的《超级销售口才实战训练》以销售过程为脉络，逐步讲解在销售各个环节中的口才要领，包括：开发客户、预约客户、拜访客户、产品介绍、处理异议、成交、售后服务等。

这是一个完整的销售过程，每一个环节都详细阐述了培养超级口才的实战方法，可以让你快速提高销售能力。

《超级销售口才实战训练》真实生动的情景话术，让你与客户的沟通更容易！

超级有用的口才技巧，让你与客户的成交更顺畅！

<<超级销售口才实战训练>>

书籍目录

【第一章 超级口才训练之功力必备】

第一节 谦虚

情景话术1 我今天可不是来向您推销的

情景话术2 希望能听听您的高见

情景话术3 大伙儿都说这个问题最好请教您

情景话术4 我想不出谁比您更了解这家公司了

本节技能训练指导

第二节 幽默

情景话术1 幽默是成功销售的“金钥匙”

情景话术2 10块钱可以买我两张名片

情景话术3 该不会得了关节炎吧

情景话术4 幽默是推销路上的通行证

情景话术5 学会幽默的技巧

情景话术6 幽默的人最受欢迎

本节技能训练指导

第三节 赞美

情景话术1 每个人都渴望得到赞美

情景话术2 赞美要恰到好处

情景话术3 赞美出对方的闪光点

情景话术4 真诚的赞美没人会拒绝

情景话术5 赞美要抓住时机

情景话术6 用赞美做突破口

情景话术7 借用第三方的口来赞美

本节技能训练指导

第四节 倾听

情景话术1 学会倾听，做一名好听众

情景话术2 用倾听叩开销售之门

情景话术3 善听比善辩更重要

情景话术4 善于倾听客户的意见和建议

情景话术5 不要随意打断客户的话

情景话术6 认真倾听并有回应

情景话术7 听对方的弦外之音

情景话术8 喋喋不休会令人反感

本节技能训练指导

第五节 发问

情景话术1 问得越多，成功的可能性就越大

情景话术2 多进行开放性提问

情景话术3 多问客户“除此之外”

情景话术4 妙用“二选一法”提问

情景话术5 在假设成交的基础上提问

情景话术6 销售提问要有顺序

情景话术7 反问客户要有技巧

情景话术8 用“狡猾”的提问吸引客户

情景话术9 用提问的方式纠正客户的偏见

情景话术10 把握提问的时机与尺度

<<超级销售口才实战训练>>

本节技能训练指导

【第二章 超级口才训练之客源开发】

第一节 拿着“显微镜”找客户

情景话术1 通过亲朋好友找客户

情景话术2 通过客户找客户

情景话术3 陌生拜访

情景话术4 不放过任何一个机会

本节技能训练指导

第二节 找对人，办对事

情景话术1 “冒称”客户的身份

情景话术2 “冒称”其他业务往来的身份

情景话术3 前台是询问信息最好的地方

情景话术4 利用销售部门的特点询问

情景话术5 其他不敏感的部门也有可问之处

本节技能训练指导

【第三章 超级口才训练之预约为先】

第一节 做好预约客户的准备工作

情景话术1 尽量为客户着想

情景话术2 确定约见地点

情景话术3 电话预约

情景话术4 打电话前应做的准备工作

情景话术5 寻找最佳的理由

情景话术6 电话约见的口才技巧

本节技能训练指导

第二节 初战就被拒绝时的应对

情景话术1 我真的不感兴趣

情景话术2 对不起，没时间

情景话术3 我们不需要

情景话术4 资金紧张

情景话术5 领导出差或者正在开会

情景话术6 我们再研究一下

本节技能训练指导

【第四章 超级口才训练之拜访有道】

第一节 初次见面的寒暄

情景话术1 问候式寒暄

情景话术2 谈论式寒暄

情景话术3 夸赞式寒暄

情景话术4 即兴式寒暄

本节技能训练指导

第二节 开场白训练

情景话术1 好的开场白是成功的一半

情景话术2 开场白要有创意

情景话术3 准确称呼客户

情景话术4 帮客户提高业绩、节约成本

情景话术5 抓住客户的兴趣

情景话术6 适当制造一些悬念

情景话术7 开场白常见的几种错误

<<超级销售口才实战训练>>

情景话术8 电话销售的9种开场白

本节技能训练指导

第三节 正式面谈

情景话术1 捕获客户的有效信息

情景话术2 应对客户的询问

情景话术3 为客户消除疑虑

本节技能训练指导

【第五章 超级口才训练之产品独自】

第一节 介绍产品

情景话术1 产品介绍要有步骤“

情景话术2 声情并茂地介绍产品

情景话术3 让自己成为产品专家

情景话术4 介绍产品扬长避短

情景话术5 巧妙告诉客户真相

情景话术6 尽可能地让客户亲身体验产品

情景话术7 面对众多客户要学会介绍产品

情景话术8 巧妙应对客户的不同反应

本节技能训练指导

第二节 适时报价

情景话术1 一分钱一分货

情景话术2 “先紧后松”报价法

情景话术3 适时让客户出价

情景话术4 别急于给产品报价——善于制造悬念

情景话术5 不要开始报价过低

情景话术6 处理价格争议的基本策略

情景话术7 打破价格谈判僵局

本节技能训练指导

【第六章 超级口才训练之力排异议】

第一节 正确对待客户异议

情景话术1 辨别客户异议的真假

情景话术2 提前备好应对“锦囊”

情景话术3 尊重客户的异议

情景话术4 避开无休止的争辩

情景话术5 不与客户发生正面冲突

情景话术6 慎重处理过激的异议

本节技能训练指导

第二节 处理客户异议的常用技巧

情景话术1 想办法让客户变主动

情景话术2 不能坚决否定对方

情景话术3 “切割”异议

情景话术4 忽视法处理客户异议

情景话术5 真诚是化解问题的良药

情景话术6 正确对待客户的拒绝

本节技能训练指导

【第七章 超级口才训练之成交秘方】

第一节 抓住时机促成交

情景话术1 识别客户购买的信号

<<超级销售口才实战训练>>

情景话术2 让客户自己说出期望

情景话术3 给顾客以信心

情景话术4 适当激励客户购买

情景话术5 纠正客户的误解

情景话术6 让优惠助你一臂之力

情景话术7 直接请求成交

情景话术8 给予客户适当的压力

本节技能训练指导

第二节 11种黄金成交法

情景话术1 激将成交法

情景话术2 鲍威尔成交法

情景话术3 富兰克林成交法

情景话术4 从众成交法

情景话术5 锐角成交法

情景话术6 忽视成交法

情景话术7 预选框式成交法

情景话术8 “我要考虑一下”成交法

情景话术9 “一分钱一分货”成交法

情景话术10 “别家可能更便宜”成交法

情景话术11 “是，是”成交法

本节技能训练指导

第三节 最后的胜利——成功签约

情景话术1 确认客户意向

情景话术2 关键条款再确认一下

情景话术3 活跃一下气氛

情景话术4 有礼貌的道别

情景话术5 未成交的道别

本节技能训练指导

【第八章 超级口才训练之售后服务】

第一节 增进客户感情

情景话术1 及时问候你的客户

情景话术2 跟踪拜访，放长线钓大鱼

情景话术3 其他情况下的回访

情景话术4 联络感情有高招

本节技能训练指导

第二节 应对客户的投诉和抱怨

情景话术1 抱怨产品质量有问题，要求赔偿

情景话术2 抱怨产品不好，要求退货

情景话术3 感觉受骗了要投诉

情景话术4 服务不满意要投诉

情景话术5 借口产品不好，不付尾款

情景话术6 客户说是你误导了他

本节技能训练指导

参考文献

<<超级销售口才实战训练>>

章节摘录

版权页：有一位汽车商人就是利用请教的方式把一辆二手汽车成功地推销给了一位英格兰商人。这位英格兰商人想买一辆二手汽车，汽车商人带着他看过一辆又一辆，但他总是挑三拣四，嫌这嫌那，使这笔生意一直没有达成。

汽车商人思考了很长时间，决定停止继续向这位英格兰商人推销，让他自主选择购买。

几天之后，当有一位客户希望把自己的旧车子换成一辆新车时，汽车商人便想到了这位英格兰商人，并有了向他推销的新办法。

他认为，这辆旧车子对这位英格兰商人可能很有吸引力。

于是，他打电话给这位英格兰商人，请他过来“帮忙”提供一点换购的建议。

这位英格兰商人来了之后，汽车商人说：“您是个很精明的买主，懂得车子的价值，能不能请您看看这辆车，试试它的性能，然后告诉我这辆车应该出价多少才合算？”

这位英格兰商人的脸上顿时泛起了笑容，他把车开出去试了试，然后说：“如果你能以3000元买下这辆车，那你就买对了。”

“如果我能以这个价钱把它买下，您是否愿意买它？”

汽车商人问道。

3000元，这是英格兰商人自己的估价。

显然，这笔生意立刻成交了。

虚心请教客户，要注意针对客户的擅长点提问，并且要做到不露痕迹。

这会让客户觉得很得意，从而满足客户的自尊心，赢得客户的好感。

原一平是日本“推销之神”，他对于消除顾客对销售员的疑虑、化解他们的心防并取得他们的信任有一套独特的方法，来看看他是怎样做的吧。

“先生，您好！”

“你是谁啊？”

“我是明治保险公司的原一平，今天到贵地有两件事要请教您这位附近最有名的老板？”

“附近最有名的老板？”

“是啊，大伙都是这么称呼您的。”

“喔！”

大伙儿都这么说啊！

真不敢当，到底是什么问题呢？

“实不相瞒，是关于如何有效地规避税收和风险的事。”

“站着不方便，请进来说话吧。”

显然，原一平成功地接近了他。

每个人都有值得夸耀的地方，而大多数人都把渴望被赞美的需要隐藏在内心深处了。

因此，原一平的经验之谈是：只要你说出“专程来请教您这位附近最有名的老板”时，没有人会拒绝你。

至于请教什么问题好呢？

以一般商店老板为例，商品的优劣、市场现状、促销方法等都是请教的好问题。

这样做既可以增长你的见识，又可以加深你与客户的关系，一举两得。

在销售员真诚、谦虚的请教之后，再向客户提出销售要求、进行销售宣传，往往会收到事半功倍的效果。

情景话术4我想不出谁比您更了解这家公司了好为人师是人类的一个共性，它来源于人们对被尊重与被认可的心理需求。

每个人都希望能得到他人的尊重和敬仰，无论他是政府官员、平民百姓、耄耋老人还是三岁稚子。

所以销售员不妨利用人们的这一心理需求，尊对方为“老师”，向对方请教，请对方帮忙，这会让对方感到心情舒畅，从而不自觉地接受你的推销。

美国有一家兴旺发达的连锁公司每年要耗用大量盼煤，是煤的大买主。

<<超级销售口才实战训练>>

在商品经济社会中，凡是大买主身边一定围绕着一群推销员，这家连锁公司也不例外，许多煤矿厂都派出最精明能干的推销员向它推销自己的煤。

有一位名叫克纳弗的推销员也向该公司推销，但是他连续向这家公司推销了十年，这家连锁公司竟没有买过他一公斤煤。

他本人也受尽了这家公司的人的白眼，他对这家连锁公司“恨”之入骨。

事情发生转机是在克纳弗先生参加戴尔·卡耐基的培训班之后。

那一年，卡耐基在当地主办“推销员培训班”，克纳弗报名参加了。

他在班上发言时，把这家连锁公司骂得体无完肤，恶毒地诅咒它是“美国的一颗毒瘤”。

卡耐基先生耐心地听完克纳弗的咒骂后，微笑地问道：“克纳弗先生，您满腔愤怒地咒骂那家连锁公司，出了口气，但是，您知道为什么无法把煤卖给他们吗？”

<<超级销售口才实战训练>>

媒体关注与评论

口才并不是一种开赋的才能，它是靠刻苦训练得来的，销售口才也是如此！
——戴尔·卡耐基

<<超级销售口才实战训练>>

编辑推荐

《超级销售口才实战训练(经典热销版)》：培养超级口才的实战方法，130多个全方位的销售情景话术，让你与客户沟通更高效！
实用的口才技能训练指导助你快速提升销售业绩！
让你与客户的沟通更容易！
拥有超级销售口才，是销售员梦寐以求的能力之一。

<<超级销售口才实战训练>>

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>