

<<有效与客户沟通的55个技能>>

图书基本信息

书名：<<有效与客户沟通的55个技能>>

13位ISBN编号：9787506489126

10位ISBN编号：7506489120

出版时间：2012-11

出版时间：中国纺织出版社

作者：张超

页数：248

字数：183000

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>

<<有效与客户沟通的55个技能>>

前言

<<有效与客户沟通的55个技能>>

内容概要

对于销售员来讲，只有尽快掌握与客户沟通的方法、技巧以及应注意的细节，才能早日从锻炼中脱颖而出，让沟通变得轻松和愉悦。

本书提供了销售员必需掌握的57个条销售沟通策略，针对销售的各个环节给出了实战情景对话，可以帮助销售员快速掌握买卖成功的秘诀。

本书力求以最经典的案例、以最易于吸收的形式、以最简洁的表达方式，来对所有推销人员进行一场最棒的沟通洗礼！

书中的55个销售沟通技能，详细说明了销售过程中的各个环节需要用到的沟通技巧，实战安全与技巧说明相结合，是销售人员自我提升沟通能力的实务手册。

<<有效与客户沟通的55个技能>>

书籍目录

第一章 照亮客户的眼睛——塑造良好第一印象的6大技能

- 用自信赢得客户的信任
 - 用简洁明晰的观点把客户拉做同盟军
 - 得体的衣着让客户放下心防
 - 用文明举止获得客户的心理认同
 - 用幽默的语言拉近与客户的关系
 - 用专业的谈话方式体现你的职业素质
 - 用专业的谈话方式体现你的职业素质
- #### 第二章 沟通是一门心理学——从弦外之音中获取有效信息的7大技能

- 听懂客户杀价的抱怨
 - 找出客户另谋他途的迹象
 - 把握客户准备成交的信号
 - 探听信息是客户有大动作的前奏
 - 听出客户在探你的底牌的信号
 - 听明白客户的场面话
 - 快速提升倾听能力
- #### 第三章 沟通有来才有往——采用语言技巧有效沟通的7大技能

- 用精彩的开场白吸引人
 - 让自己的观点准确有力
 - 让客户获得他是你工作中心的优越感
 - 用适当的发问引导客户说下去
 - 重复重点内容好处多
 - 赞美客户最微小的进步
 - 明确沟通禁忌绕过雷区
- #### 第四章 身体语言暗藏沟通捷径——看懂边缘信息的5大技能

- 看懂客户渴望表现自己的手势
 - 破解面部表情严肃的客户的沟通密码
 - 看懂眼神灵活客户的内心需求
 - 应对手脚频动客户的不耐烦
 - 从身体语言看出客户的撒谎迹象
- #### 第五章 锁定关键词突破沟通障碍——迅速建立沟通渠道的4大技能

- 用“一见如故”营造和谐气氛
 - 用共同的“兴趣爱好”拉近与客户的距离
 - 把“将”激到客户的心里
 - 用“地区”心理学成大事
- #### 第六章 一把钥匙开一把锁——有效应对沟通症结的12大技能

- 用转移主题法回避机密问题
- 用放弃法回避不合理的条件
- 用暂时回避法处理客户得纠缠不清
- 用借力否定法避开不能肯定的观点
- 用反问法躲开不方便回答的问题
- 用情景模拟法应对不善表达的客户
- 用利益置换法应对发号施令的客户
- 用低调细致发应对刁难吝啬的客户
- 学会回避客户忌讳的事

<<有效与客户沟通的55个技能>>

用好名声激发客户的高尚动机
学会把握时机达到最优沟通效果
狠抓效率三分钟内让客户听明白
第七章 打不赢也不跑的智慧——让沟通柳暗花明的6大技能
适时停止客户不感兴趣的介绍
用示弱回避矛盾
以退为进善于认错
用有意义的挑战吸引客户
善用沉默的力量
善用迂回达到目的
第八章 有原则才有目标——把握高效沟通原则的6大技能
沟通的目的是客我双赢
接触客户前必须知己知彼
用换位思考赢得客户认同
学会保住客户的面子
保留最后的底牌
认清优势辩证法
第九章 扮好角色出好戏——让客户永远是沟通主角的4大技能
做最好的听者
鼓励客户多谈自己的事
让客户觉得自己很重要
用尊重与认同提升你在客户心中的地位

<<有效与客户沟通的55个技能>>

章节摘录

版权页：第一章照亮客户的眼睛——塑造良好第一印象的6大技能 作为一个销售人员在与客户交往时，第一印象非常重要。

在心理学上第一印象被称作“最初印象”，是指人们初次对他人形成的印象，简单地说，就是和他人初次见面进行几分钟谈话，对方在你身上所发觉的一切印象，包括仪表、礼节、言谈举止，对他人的态度、表情，说话的语调等诸多方面。

依此，人们会对你做出基本的评价和看法。

第一印象一旦形成，便很难改变。

对于一个销售人员来说，第一印象至关重要，你给客户的第一印象往往会决定交易的成败，客户一旦对你产生好感，自然会对和你销售的产品有了好感。

据相关资料统计，销售人员的失败，80%的原因是因为留给客户的第一印象不好。

完美的第一印象可以打消准客户对业务员的心理戒备，有了客户心理上的初步接受，才能为你实际性的销售打下了坚实的基础。

那么，销售人员应该怎样把握与客户初次见面短暂的时机，创造一个良好的第一印象呢？

用自信赢得客户的信任 自信是一种每天都经受磨炼却每天都在不断强大的习惯。

自信的人总是从容、镇定、胸有成竹，给人一种愿意信赖的安全感。

而对于销售人员来说，给予客户这种自然而然的安全感是开启成功大门的金钥匙。

一位心理学专家曾经为一组销售人员做过一个心理测试。

题目是：如果你与客户正在房间里交谈，这时，突然从门外进来一个人，他盯着你看，你会如何反应？

有的销售员回答：我会被打断。

有的销售员回答：我会继续，但可能会紧张得语无伦次。

有的销售员回答：我也同样盯着他。

甚至有销售员回答：我会问他有什么事，如果他还是无礼地直视我，我也许会揍他。

心理学专家微笑着听着销售人员你一言我一语的回答。

他在等所有人找到自己的答案。

最后，一位销售员同样微笑着对他说：“如果他进来没有主动来打断我们，我会跟我的客户继续。”

心理学专家指着最后这位回答问题的销售员对其他人说：在你们当中，只有他是自信的。

销售人员们开始很不理解，在他们惯常的思维逻辑当中，被一个人如此无礼地打断和注视在而不作出反应，要么是神经麻木之人，要么是胆小怯懦的人，总之无论如何是与自信挂不上边儿的，可心理学专家却说这位销售人员是一个真正的自信的人，为什么呢？

心理学专家看出了大家的疑惑，他只对他们说了一句话：你是要做被别人影响的人，还是要做影响别人的人？

显然，任何人，尤其是作为一个销售人员，影响别人是自己成功的根本要素。

任何人都想去影响他人，而不受他人的影响。

可是不自信的我们在日常生活工作当中却时时被别人影响着。

特别是在我们面对客户的时候，客户的拒绝，客户的不满，客户的报怨，客户的冷淡总是像一颗长满针刺的仙人掌针对着销售人员。

一个成功的销售人员是要把客户身上的针刺拔掉，让他向自己靠近，从而达到成功影响客户意愿的目的。

如果你想成功地影响客户，自信，是最有效的利器。

我们常听到这样一句话：“要想别人尊重你，首先要学会尊重别人。”

同样，我们还知道一句话：“如果要别人相信你，首先要相信自己。”

一个自信、从容、镇定的人会给一种踏实可信的安全感。

特别是当对方需要做出某项决定的时候，他们更愿意听信这样的人给出的建议和意见。

这个时候，对以促使客户决策购买为目的的销售人员来讲，有什么比自信更能帮助自己达到成功的目

<<有效与客户沟通的55个技能>>

标呢？

陈旭是一名广告销售员，每次在去拜访之前，他都站在镜子前，把名单上的客户念了10遍，然后挥舞着双臂大声说：“在第一个月末之前，你们将向我购买广告版面！”

”然后，他怀着坚定的信心去拜访客户。

<<有效与客户沟通的55个技能>>

编辑推荐

《有效与客户沟通的55个技能》编辑推荐：能否与客户顺畅沟通，决定着销售的成败。从销售过程来看，沟通涉及约见之前的自我介绍、约见时的相互了解、谈判过程中的你来我往以及交易完成之后的继续练习。一言以蔽之，只要有客户有需求，销售人员与客户之间的沟通就不会停止。对于销售员来讲，只有尽快掌握与客户沟通的方法、技巧以及应注意的细节，才能早日从艰苦的销售工作中脱颖而出。销售工作实际上就是一项与客户不断沟通交流的工作，掌握了与客户沟通的技能，也就掌握了成功销售的关键。

<<有效与客户沟通的55个技能>>

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>