

<<每天学点销售困境应对术>>

图书基本信息

书名：<<每天学点销售困境应对术>>

13位ISBN编号：9787506493949

10位ISBN编号：7506493942

出版时间：2013-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：魏然

页数：260

字数：224000

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>

## <<每天学点销售困境应对术>>

### 前言

对于每一个销售员来说，成交是其销售的终极目的。

然而，当今社会，市场竞争日益激烈，销售的难度也在不断增大，销售员不可避免地会遇到一些困境。

例如：客户的关注点仅仅维持在观看方面，而不是购买方面；销售员苦口婆心地为顾客介绍，结果业绩依然平平；销售员勤勤恳恳，全身心投入销售中，业绩却并不如意；即将成交的买卖，顾客却突然终止合作……这使得很多销售员常常感到茫然、困惑。

倘若不知如何应对销售困境，那么，销售将以失败告终。

当今的销售已经完全颠覆了传统的销售理念，变成了一门高难度、高技术的学问。

作为销售员，既要站在客户的角度为客户着想，使其满意，又要最终做成交易，达到自己的销售目的，为公司谋利益。

面对这些困境，销售员究竟怎样才能找到突破口，取得销售的成功呢？

本书正是从帮助销售员摆脱销售困境的角度出发，围绕“应对困境”这一目的提供销售技巧。

本书分为十章，分别介绍了如何与客户建立良好的关系，如何打破僵局，如何识别不同类型客户的心理，如何与客户沟通等，内容丰富、实用，堪称一本销售经验的智慧锦囊。

相信阅读本书，有助于销售员学到突破销售困境的方法，在短时间内破茧成蝶，创造不凡的销售业绩，打造出属于自己的一片天空。

## <<每天学点销售困境应对术>>

### 内容概要

销售员要想成功将商品销售出去，一定要掌握应对销售困境的方法，将工作做细致、做到位。本书甄选了最常见的销售困境进行分析，旨在帮助销售员解密与顾客难以达成交易的真正原因。使销售员在销售中突破困境，成功登上销售的巅峰。

<<每天学点销售困境应对术>>

作者简介

本书作者多年从事市场销售员工的培训工作，实战经验极为丰富。

## <<每天学点销售困境应对术>>

### 书籍目录

#### 第一章 奠定基础，与客户建立良好关系

- 满足客户重视自我的心理需求
- 充分准备是成功的基石
- 对客户心存感恩
- 与客户建立良好人际关系有利于排除障碍
- 幽默风趣，打破紧张局面
- 微笑是拉近双方距离的有效途径
- 赠送小礼物，让你更受欢迎
- 良好的环境氛围能提高客户的舒适度
- 做好销售，练就真诚基本功
- 为客户着想，赢得他们的信赖

#### 第二章 冲破“路障”，直接找到决策者

- 跨过前台和电话接线员
- 冲破助理和秘书
- 搞定技术把关人
- 应对“路障”的技巧
- 在正确的时间拜访客户
- 抓住大领导，不要和低层员工过多周旋

#### 第三章 利用一切机会，拉近与客户之间的距离

- 激发客户的好奇心，打破僵局
- 不要与客户发生争辩
- 让赞美拉近你与顾客的距离
- 化解演示中出现的僵局
- 如何调控顾客的情绪
- 用共鸣打消客户的疑虑
- 别让顾客产生上当感
- 不要一个人演讲，要懂得与客户互动
- 用你的热情感染顾客
- 帮助客户克服心理障碍，快速签单

#### 第四章 察言观色，对症下药促销售

- 谨慎对待害羞型客户
- 精选有档次的产品对待“摆谱”型客户
- 巧妙应对老练的客户
- 适当刺激傲慢自大型顾客
- 用善谈应对口若悬河的顾客
- 与节约型顾客多打价格战
- 用流行元素争取追求时尚的顾客
- 与对立型客户交朋友
- 与豪爽型客户开门见山
- 以柔克刚应对态度强硬型客户
- 面对沉默型客户要多一些主动

#### 第五章 巧妙提问，掌控销售对象

- 用提问找出潜在客户群
- 引导客户说“是”
- 开放性提问，捕捉客户的信息

## <<每天学点销售困境应对术>>

有针对性地提问

选择式提问，让顾客的回答更直接

销售提问中需要注意的问题

提问+说服，让顾客难以拒绝

在提问中掌握主动

设计对销售有利的提问

### 第六章 应对拒绝，寻找销售商机

用正确的心态理解客户的拒绝

让客户说出拒绝的理由

了解顾客拒绝的原因

推翻顾客的种种拒绝理由

不给顾客拒绝的机会

如何开场才不会被拒绝

巧用新意推开顾客拒绝之门

### 第七章 拆除障碍，消除客户异议

接受客户的抱怨

用更换销售人员的方法处理客户异议

减少顾客异议的策略

妥善应对客户的价格异议

质量异议的化解之术

练就火眼金睛，分清真假异议

客户要求退货要妥善处理

把握处理客户异议的时机

### 第八章 妙语沟通，赢得客户认同

要想会说话，先要会听话

把话说到客户的心里去

换一种思维与客户沟通

准确用词,增强客户的信任感

谈话时注意自己的“表情语言”

妙语沟通，力挽狂澜

巧借客户之口做销售

将故事融入销售中

用你的权威语言吸引客户

诋毁竞争对手的话不要说

### 第九章 打心理战，成功签下订单

稀缺效应，用稀缺资源吸引顾客

从众效应，激发客户的购买动机

攀比效应，激发客户的好胜心理

沸腾效应，让你的客户热起来

禁果效应，激发客户的逆反心理

退让效应，让交易顺理成章

创新效应，标新立异提高产品的销售量

刻板效应，别用你的思维定位客户

首因效应，第一印象决定销售的成败

### 第十章 催款有术，轻松搞定债务人

催款人自身素质要不断加强

信函催款，易攻易守

## <<每天学点销售困境应对术>>

电话催款是一种省时省力的方式

登门拜访，催款更具威慑力

会议催款，解决问题更直接

选择适宜的催款时机

蘑菇术，集中力量催款

舍卒保车，催款有道

盯住对方的负责人来催款

培养客户自觉还款的习惯

应对客户拒绝回款的借口

## &lt;&lt;每天学点销售困境应对术&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：应对“路障”的技巧通过以上介绍，我们发现，找到决策人是多么困难，“路障”真是一个又一个，而且，这些路障多数之前就被关照过：“如果有销售人员打电话，别转接过来，你们把他们打发掉就可以了。

”所以，当你被“路障”盘问的时候，就需要认真仔细地考虑如何应对他们了。

(1) “对不起，我们老总现在没时间，请你留下电话，一会儿方便给您回过去”。

让你留下电话，等负责人有空的话会给你打过去的。

此时，销售员应该问清楚什么时候能够找到负责人，例如，“请问，我最好在什么时间打过来才能够联络到你们的经理？”

”如果“路障”还在不断推托的话，就不要留下电话，告诉他们需要和负责人定一下拜访的时间，然后，等稍晚一些再打过去。

(2) “您是哪位，找我们老总有什么事情？”

”如果“路障”说出这样的话，显然，这些话是他们老总提前交代的，当然，说出这样的话也是出于一个“路障”的本职工作要求，那么在听到这样的话之时，你应当如何回答呢？

如果你直接对他们说：“我是×××，我打电话的目的是×××。”

”你这样说，“路障”一定会在第一时间断定你不是他们老总要接待的人。

所以，在未见到决策人之前，一定不要暴露自己的身份，只有在真正的决策人面前说出这样的话才是有用的。

此时你可以这样说：“我之前和你们老总约好了。”

”或者说：“是你们老总要我今天打电话来的。”

”这样往往能够成功获得与老总谈话的机会。

(3) “对不起，我们老总在接电话，请您留下姓名”。

销售无处不在，所以，“路障”已经对接这样的电话感到不耐烦了，当你再次打去电话的时候，他们可能会对你说：“对不起，我们老总在接电话，请您留下姓名。”

”此时，你一定不要中了他们的圈套，将自己的姓名如实转告，然后坐下来等对方的回话，因为你这样做，就注定了你不会得到结果。

所以，当对方这样对你说时，你可以这样回复：“哦，既然老总在接电话，那我还是在电话里等一会儿吧。”

” (4) “老总在开会，我不知道什么时间会议能结束”。

多数公司的会议一般都定在周一上午，所以，在打电话的时候一定要避开这一时间，如果你发现对方用这样的话搪塞你，那么，你可以直接问他们：“请问你们公司里谁负责这方面的事情？”

”这样做的目的是越过他们这一关，找到可以与之洽谈的对象。

(5) “请您发一份传真或者邮件过来，我们先讨论一下你们的项目”。

如果遇到这样的问题，你就必须直接答应，因为一般能够说出这种话的人并非接线员，而是公司中某个项目的负责人。

但是，最好不要选择传真的方式，而应当选择邮件的形式。

因为这样能够要到负责人的邮箱，不要小看这邮箱，因为这也是负责人直接接收信息的方式，只要你的产品能够让对方感兴趣，相信他会给你回电话的。

(6) “请您把产品的说明书寄过来，我们看一下，然后给您回话”。

遇到这样的问题，你可以要求亲自去一趟公司，或者也可以寄出后再打一个电话，问一下是否收到或者约一下面谈的时间。

此外，如果你不知道负责人的名字，借此机会还可以直接问他们，同时给负责人寄一份，提高成功的可能性。

(7) “很抱歉，我们不需要这样的产品”。

如果“路障”告诉你他们公司不需要你推销的产品，销售员要及时反问“你们对哪些产品感兴趣？”

”还要询问对方是否在其他竞争对手那里购买产品。



## <<每天学点销售困境应对术>>

如果对方回答“我们对你的产品不感兴趣”时，在对他表示感谢之后，应该进一步地询问，不喜欢该产品的原因是什么？

然后再有针对性地说出你销售产品的信息。

争取一个被选择的机会。

在电话中要问一下对方给出的价格，这些“前台和电话接线员”会对价格作出一个对比和判断，如果他们认为是可以的话，一定会告诉他们的负责人。

但如果你给他们寄出了你的价格表，那么就少了一次与对方负责人面谈的机会，因为他已经掌握了他认为最重要的东西。

总之，应对“路障”，你一定要使用战术，才能顺利通过这一关，如果你对“路障”的话听之任之，那么，你的结局只能是失败。

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>