

<<与客户沟通的7个技术>>

图书基本信息

书名：<<与客户沟通的7个技术>>

13位ISBN编号：9787512303911

10位ISBN编号：7512303912

出版时间：2010-7

出版时间：中国电力

作者：齐忠玉//孙科炎

页数：241

字数：188000

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>

<<与客户沟通的7个技术>>

内容概要

本书通过大量鲜活、贴切的销售事例，深入剖析了销售沟通不畅的症结，进而总结出销售人员在与客户沟通过程中应掌握的方法，具有很强的可操作性和实用性。

另外，本书还从心理学角度进行理论提升，辅以实用的话术训练技巧，帮助销售人员轻松、迅速地掌握沟通技术的精髓，走出沟通不畅的僵局。

本书可供各行各业销售人员参考使用，也可供市场营销、策划等相关专业的师生阅读。

<<与客户沟通的7个技术>>

作者简介

齐忠玉，国家高级企业管理咨询顾问，职业素质高级测评师。

曾在多家外资企业担任高管，拥有20年的实战及咨询经验。

主要咨询领域包括：精益生产、中基层组建、职业素质培训、EAP等。

服务过的企业包括：伟创力、泰科电子、三井汽配、信科电子、北师大珠海分校、南方电网、云浮移

<<与客户沟通的7个技术>>

书籍目录

丛书序前言第1章 导入开场白的技术 1.当电话接通时 2.不愿进你店面的原因 3.给不同的客户想好称呼 4.多方面了解客户第2章 赞美客户的技术 1.立竿见影的赞美术 2.拐弯抹角才能称赞进心坎里 3.称赞对方的弱点 4.赞美的语言 5.借用第三方的力量第3章 轻松回应客户的技术 1.把话说到点子上 2.让客户多说,你多听 3.聊聊私事也无妨 4.巩固和客户共同的话题第4章 激发客户购买欲的技术 1.套出客户的心里话 2.找到购买的敏感点 3.巧言应对不同情况 4.耐心消除客户心中的疑虑第5章 化解客户异议的技术 1.适时阐述自己的观点 2.从客户心理入手 3.常见异议化解话术第6章 迅速达成共识的技术 1.第一次报价决定一切 2.把握成交一刻 3.成交并非意味结束第7章 处理客户投诉的技术 1.珍惜抱怨 2.客户希望通过投诉获得什么 3.学会说“不”的技巧

<<与客户沟通的7个技术>>

章节摘录

第1章 导入开场白的技术 1.当电话接通时 让对方清楚知道你是谁 小沈阳在哈尔滨唱二人转那会儿，就跟现在的师兄弟都认识了，他们经常跟赵本山提起小沈阳，说他唱得不错。

2006年5月的一个夜里，小沈阳接到一个电话，那人一直不出声，就是呵呵地在电话里笑。小沈阳有点不敢相信，冒昧问：“哎呀妈呀，难道是赵老师？”

对方一句：“怎么地？”

小沈阳蒙了，激动得有些“麻爪”。

当时赵本山说，“听说你唱得挺好，就来沈阳发展吧！”

赵本山老师电话邀请小沈阳的时候，没有言明自己是谁，只用几个“呵呵”就告诉了小沈阳答案。

他是名人，声音特殊，几乎每一个人都能通过他的笑声而判断出是他。

但是销售人员和客户素未谋面，不要说呵呵笑两声，哪怕大笑一刻钟也无济于事。

所以，当对方接通电话时，一定要让对方知道你是谁。

先说姓名，能给对方安全感。

销售人员作自我介绍时应当尽量简短，客户没有时间听一个陌生人长篇大论，只需要提及自己的名字、公司名称及业务专长即可。

例如：您好，我是大亚科技的程会恒，我们公司专业提供印刷业的电脑设备。

假如与客户曾经有过见面。

比如曾经在某个大型联谊活动或者展览会场见过面，说过话，就要在电话中记得提醒客户。

但这次约访时，他可能已经不记得你的名字，甚至你的长相他也忘了，这个时候，你可以在电话中强调你的外形特征，你那天穿的衣服、聊的话题，或者是让客户回忆当时活动的场景。

通常只要把握以上描述要点，客户应该就能马上记起你。

即使真的彻底忘记了，也会碍于情面，听你的电话。

但是，如果没有这些准备工作，一个陌生的姓名不会起到特别大的作用，不要紧，即便是你们第一次打交道，你仍旧可以装作是一个老熟人。

小张在向赵经理进行电话推销。

小张：赵经理，我是××公司小张啊。

赵经理：哦？

你好，你好。

(赵经理不得不这样接话) 小张：你怎么还不来北京啊。

(好像很熟，说一句客户无法印证的话) 赵经理：哦，最近……(只能这样说，公司的确在北京有业务啊) 小张：你答应我们一起吃个饭，交流一下××订单的事啊……就这样，小张成功地利用装成熟人的约访法让客户相信了自己。

让赵经理也不得不听一听，因为他也搞不准对方是否真的是自己的熟人呢！

生意场上人来人往，每个人每天见了多少个人，谁能把所有的人都记住呢。

施展声音表现力 一根电话线构建了推销员和客户两人之间的虚拟世界，在这个世界里，双方所拥有的仅仅是一个话筒而已。

如何利用这唯一的道具去感染对方呢？

答案就是施展声音的表现力。

一个推销员坐在电话机前不停地联系客户，却遭到了无数次的拒绝，身心疲倦，精神状态也越来越差。

与客户说着例行的开场白，但是喉咙里就像塞了一块牛蹄筋一样，声调低沉、语速迟缓、断断续续、内容含糊不清。

试想，客户接到这样的电话会作何反应？

虽然他看不见销售人员的表情，但足以从声音中感知那种疲惫的状态。

情绪是会彼此感染的，当客户受到影响，使负面情绪占了上风，怎么还会有心情继续听这种无味的陈

<<与客户沟通的7个技术>>

述呢？

自我调节情绪 温斯顿·丘吉尔曾经说过：“在你能够以情动人之前，你自己心里必须先充满感情。

在你能够催人泪下之前，你自己必须先流泪。

要使他人信服，我自己必须先相信。

” 推销员如果要想在电话沟通过程中将客户调动到一个积极状态，那么自己首先要拥有无限的热忱，并通过声音将心中的热情传达给客户，让客户感到轻松和愉悦。

电话打多了感觉疲倦是正常的，这时就需要自我调节一下。

暂时离开电话机到别处走动走动，或者挺直脊背、抬抬手、压压腿，这些简单的小动作都可以使疲惫的身体得到放松，情绪会很快提升并好转。

用声音传递微笑 推销员的工位应该如何布置呢？

一盆绿色植物、一张家人的照片、一个精致的摆件……仅仅如此吗？

别忘了最重要的一件物品，在一位推销员的办公桌上，一面镜子是必不可少的。

给客户打电话时，从拿起电话的第一句“您好”开始，保持满面微笑是必要的，这种状态客户虽然看不到却可以感受得到。

微笑体现了积极的情绪，人人都喜欢别人以笑脸面对自己，而排斥古板的面孔。

在沟通时，一定要注意自己是在笑还是板着脸讲话，一旦看见镜子中的你在板着脸和客户通话，那就应当及时地提醒自己笑一下，来增加自己的热情。

在声音中加入笑容，并且笑出声来，这一招相对于无声的微笑来讲具有更大的杀伤力。

带有微笑的声音会让人感觉心旷神怡，极具感染力。

适当的音量和语速 原则上来讲，在与客户通话时，音量不能过大，否则太过强势会给客户留下缺乏涵养的印象；音量也不能过小，客户听不清或听不明白，就很容易对通话的内容产生误解。同样，保持适中的语速也是十分必要的。

对音量和语速的控制，适中是一方面，另外，还要针对客户类型灵活地运用。

例如，客户是一位老人家，你就要用稍微大一点的音量，在电话接通时先询问“您听得见吗”，调整自己的音量到对方能听清的程度。

其次是调整语速，推销员因为经常跟人讲话打交道，语速一般都是很快的，老人家听到快如机关枪的讲话反应可想而知。

……

<<与客户沟通的7个技术>>

编辑推荐

《与客户沟通的7个技术》从销售中的开场白、赞美客户、回应客户、激发购买欲、化解异议、促进成交以及处理投诉7个重要环节出发，提供了旨在帮助销售人员赢得客户信任，顺利导向成交的沟通技术。

不同于大量的销售话术集锦类的培训手册，本书系统性地总结了在销售工作中必须掌握的关键沟通技术，充分融合了多位一线销售培训专家的实践案例，提供了各个销售阶段必须用到的话术。

《与客户沟通的7个技术》在内容写作上，通过大量鲜活、贴切的销售事例，深入剖析了销售沟通不畅的症结，进而总结出销售人员在与客户沟通过程中应掌握的方法，具有很强的可操作性和实用性。

<<与客户沟通的7个技术>>

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>