

<<销售部高效工作手册>>

图书基本信息

书名：<<销售部高效工作手册>>

13位ISBN编号：9787545401288

10位ISBN编号：754540128X

出版时间：2009-7

出版时间：广东经济

作者：杨宗勇

页数：287

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>

## <<销售部高效工作手册>>

### 内容概要

“部门高效工作手册”系列丛书由图书和光盘组合而成。

其中，图书是对部门工作模块的指导性解读，深入阐述部门工作做什么与怎么做，以此提升部门管理职位的适应能力、操作能力以及管理能力，使之事半功倍。

光盘是为部门管理工作提供用什么做的专业工具，包括与部门工作模块相匹配的各类标准、制度、流程、表格等。

本系列丛书通过简洁、生动的笔触，针对各部门工作进行务实、精细以及规范化的阐述，力图将部门的职责、内容以及工作流程、方法阐释清楚。

通过大量图表、流程进行细化说明，将工作过程一一分解，使读者迅速掌控作业内容，领会执行思路，同时通过灵活运用相匹配的光盘工具，即可实现部门高效工作。

《销售部高效工作手册》是部门高效工作手册系列丛书中的一本，它以销售部的工作内容为出发点，对销售部工作中面临的问题进行了全程式指导，并对销售管理工作应掌握的管理技能进行了归纳和提炼，便于销售管理人员迅速抓住工作的核心与关键，深入理解销售工作中所需要的各种知识和技能，是销售管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升自身能力的参照范本。

本书在写作过程中，首先从销售部的组织结构描述入手，并由此逐层展开，从部门职责过渡到工作模块，旨在对销售工作进行纵深挖掘。

其次，紧紧围绕销售部的关键业务模块进行论述，力图将完整的部门工作呈现出来。

在对每个业务模块进行阐述时，全部以“实务”、“可操作”为准则，文中穿插大量图表，保证了图书的实用性、专业性和可读性。

## <<销售部高效工作手册>>

### 作者简介

杨宗勇，从赤贫推销员到百万身价，亲身演绎潜龙飞天。  
创富人生。

十多年市场销售实战经验，绩效卓著，被誉为“行销超级战将”。  
潜心研究，集理论和实践于一身，独创“推销实演”实战训练系统。  
擅长人际运作、推销实战演练、销售终端战术。

在建设销售团队，开发与终端市场。

训练销售人员等方面具有非常成功的案例与经验，能迅速打造一支骁勇善战的销售军团，为企业和个人创造了良好的市场业绩。

## &lt;&lt;销售部高效工作手册&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 销售部的组织结构与责权 第一节 销售部的组织结构与职能 一、销售部的组织结构 二、销售部的工作职能 三、销售部的工作职责 四、销售部的权力分配 第二节 销售人员的岗位职责 一、销售总监的岗位职责 二、销售经理的岗位职责 三、销售主管的岗位职责 四、销售员的岗位职责 第三节 销售人员的岗位素质模型 一、销售总监的岗位素质模型 二、销售经理的岗位素质模型 三、销售主管的岗位素质模型 四、销售员的岗位素质模型 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解说 附录3：工作技能检测和思考要点

第二章 销售人员的招聘与培训管理 第一节 销售人员招聘管理 一、销售人员的招聘清单制作 二、销售人员的招聘渠道选择 三、销售人员的面试方式与技巧 四、销售人员的专业技能测试方法 五、销售人员的入职手续流程 六、销售人员的试用期管理 第二节 销售人员的培训规划 一、销售人员的培训需求分析 二、销售人员的培训计划制定 三、销售人员的培训课程设计 四、销售人员的培训实施流程 五、销售人员的培训评估体系 第三节 销售人员的职业形象培训 一、培训销售人员得体的职业礼仪 二、培训销售人员正确使用肢体语言 三、培训销售人员积极展现个人幽默 四、培训销售人员认知企业文化 五、培训销售人员认知企业产品 第四节 打造冠军销售员职业气质 一、培养销售人员的快乐销售理念 二、强化销售人员的心态和意志力 三、持续开发销售人员的潜能 四、理解销售冠军的气质，做冠军销售员 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解说 附录3：工作技能检测和思考要点

第三章 销售团队建设与绩效管理 第一节 销售团队的结构设计 一、销售团队规模设计方法 二、销售团队结构设计方法 三、销售团队区域设计方法 第二节 建设高效的销售团队 一、高效销售团队的特征 二、营造团队成员的归属感 三、团队沟通的方法与技巧 四、团队合作精神的培养方法 第三节 销售团队的薪酬与绩效管理 一、销售人员关键绩效(KPI)指标构成 二、销售团队薪酬模型与绩效方案 三、销售人员绩效考核的过程与方法 四、销售人员成长方案与晋升模型 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解说 附录3：工作技能检测和思考要点

第四章 销售目标与计划执行 第一节 销售目标设定与管理 一、销售目标的设定原则和内容 二、销售目标设定的方法 三、销售目标的标杆超越法设计 第二节 销售计划制订与实施 一、销售计划的制订流程 二、制订销售计划的两种方法 三、销售计划执行的过程管理 四、提高销售人员执行力的五个步骤 第三节 目标执行的控制与评价 一、销售目标执行控制与督导方法 二、销售目标执行偏差的修正方法 三、目标执行成果评估的操作方法 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解说 附录3：工作技能检测和思考要点

第五章 客户信息收集与管理 第一节 应用专业平台搜集客户信息 一、使用搜索引擎寻找客户 二、利用行业网站寻找客户 三、利用B2B网站寻找客户 四、利用会展网站寻找客户 五、利用网络黄页寻找客户 第二节 区分对待客户，让工作更有效 一、区分最佳客户、一般客户和较差客户 二、客户的九种类型及应对方法 三、抓住大客户的十种方法 第三节 管理客户数据，细节制胜 一、客户数据库的建立与类型 二、客户数据的更新方法 三、把握销售细节的工作技能 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解读 附录3：工作技能检测和思考要点

第六章 电话邀约与拜访管理 第一节 电话邀约，迈出成功的第一步 一、电话邀约的流程及注意事项 二、四条电话邀约守则 三、电话邀约的细节与技巧 第二节 拜访客户，赢得更多信赖 一、拜访计划的作用、内容和制定步骤 二、五步拜访法 三、九种常见的开场白 第三节 回访客户，获取成交密码 一、按签单时间划分三类客户 二、客户回访的四个注意事项 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解读 附录3：工作技能检测和思考要点

第七章 客户沟通与成交管理 第一节 介绍产品，说服自己的客户 一、介绍产品的四项要求 二、介绍产品的七种方法 三、产品利益的介绍方法 第二节 排除异议，让成交更简单 一、客户异议的产生原因 二、客户异议的处理原则 三、客户异议的处理方法 第三节 高效谈判，玩转你的客户 一、确定谈判目标 二、商务谈判的礼节与礼仪 三、谈判语言的四个要求与运用技巧 四、销售谈判中的七种策略 第四节 促成交易，拿下你的客户 一、识别成交时机，协助客户做购买决定 二、客户拒绝成交的四种方法与应对方法 三、促成交易的九种策略 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解读 附录3：工作技能检测和思考要点

第八章 账款回收与客户关系管理 第一节 账款回收管理 一、销货与回款矩阵 二、账款回收的日常管理方法 三、实现回款的四个条件 四、客户拖款原因与应对方法 第二节 客户关系维护与管理 一、客户维护的作用与方法 二、实施客户关怀 三、客户满意度管理

<<销售部高效工作手册>>

四、客户忠诚度管理 五、提升客户让渡价值 第三节 客户关系延伸 一、挖掘客户的新需求 二、推销新的解决方案 三、将大客户变成合作伙伴 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解读 附录3：工作技能检测和思考要点第九章 销售部的行政会议及事务管理 第一节 销售部的高效团队会议 一、销售部高效会议的特征 二、销售会议的准备工作 三、销售人员的参会责任 四、销售会议的过程管理 五、销售会议的头脑风暴运用 六、达成决议的步骤与策略 第二节 销售部的行政事务管理 一、整理销售文档资料 二、汇总和统计销售数据 三、制作、跟进及发放销售部单据 四、销售部的其他行政事务 附录1：高低效行为对照表 附录2：经典案例解说 附录3：工作技能检测和思考要点

## <<销售部高效工作手册>>

### 章节摘录

插图：运用谈判策略，将促使销售人员占据谈判的主动权，达成谈判目的。

我们根据销售谈判的实际经验，总结出七种策略。

具体如下：1.报价要高开销售谈判中产品报价只能降低，不能上涨。

销售人员制定报价时，应将价格稍稍抬高，为价格谈判留下一定的空间。

2.不要接受客户第一次开价或还价轻易接受客户的报价或还价会给销售谈判带来两个不利因素：一是让客户觉得销售人员很容易作出让步，那么，接下来的谈判中客户会继续要求销售人员在其他条件上作出让步；二是导致客户产生“是不是还没有到价格底线啊”的怀疑，要求销售人员再次降价，或担心销售人员在其他方面“偷工减料”，对销售人员产生不信任感。

3.除非交换条件，否则决不让步条件是谈判双方的筹码，轻易接受对方的要求，等于失去了竞争筹码。

不要以为自己做了让步，客户也会让步，轻易的让步，就像轻易接受客户的第一次开价或还价一样，只能使接下来的谈判工作更艰难。

4.让步技巧销售人员作出了让步，客户不一定作出相应的让步，那么，销售人员就失去了谈判的主动权。

让步的技巧如表7.16所示。

## <<销售部高效工作手册>>

### 编辑推荐

《销售部高效工作手册》是由广东经济出版社出版的。

销售部管理职位高校执行的解决方案做什么，怎么做，用什么做的一体化工作手册细化工作，掌控作业内容分解过程，领会执行思路提供工具，实现拿来即用 手册：做什么与怎样做的全面解读。

提升部门管理职位的适应能力、操作能力以及管理能力，使之事半功倍，高效地完成工作。

光盘：提供用什么做的专业工具，即与部门工作模块相匹配的标准、制度、流程、表格等。

<<销售部高效工作手册>>

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>