

<<话术王>>

图书基本信息

书名：<<话术王>>

13位ISBN编号：9787545409871

10位ISBN编号：7545409876

出版时间：2012-1

出版时间：广东经济

作者：肖晓春 编

页数：206

字数：247000

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>

## <<话术王>>

### 内容概要

口到财来，能够顺利让客户买单就是销售金口才。

话术王的成功不是因为比普通人聪明很多，而是因为他们拥有了“说好话”的核心技能！

《王牌培训书系·话术王：销售金口才》为您呈现了销售过程中每个环节的话术精髓：初次接洽时如何消除客户的戒备心理，迅速与客户建立友好融洽的关系；接近客户时如何运用富有吸引力的开场白，瞬间引发客户交流的兴趣；挖掘客户需求时如何向客户提出源源不断的好问题；解说产品时如何平衡产品卖点与客户买点，设计极具针对性并富有吸引力的解说词；《王牌培训书系·话术王：销售金口才》是一套从实战中提炼出来行之有效的、可以让销售人员进行自学、反复对照练习的简易教程，力求做到“授人以鱼”（话术范例）与“授人以渔”（方法技巧）相结合，让销售人员易学、易懂、易用，帮助销售人员快速提高销售技巧与攻单能力。

## <<话术王>>

### 作者简介

肖晓春，著名营销教练，连锁实战专家；智本家学院、智本家咨询合伙人；北京师范大学特许经营学院客座教授；北大、清华、中大总裁班授课导师；广东省商业联合会首席培训师；中国营销学会及多个行业协会专家顾问；【开单王】拓客悦客留客训练创始人，【终端王】业绩100%达成培训首席导师，【连锁王】标准化管理咨询系统总顾问，

## 书籍目录

## 第一章 初次接洽训练

“你是谁?哪里的?有什么事?” 多数人都会被客户的这三板斧打得找不着北。

在与客户的初次接洽中,如何消除客户的怀疑,解除客户的戒备,绕过“拦路的小鬼”,关键在于跟客户建立友好融洽的互信关系

情景1 您找谁?有什么事

情景2 你怎么知道我的电话

情景3 我们负责人正在开会

情景4 x总不在,您可以留言,我转告他f

情景5 我现在很忙,你过一会儿再打过来吧f

情景6 你先把资料寄过来,有需要我再跟你联系

情景7 请问您预约了吗f

情景8 我们近期没有这个计划

情景9 这事不是我负责,你去找x x

情景10 我们已经买过了

## 第二章 拜访接近训练

开场白就像一本书的书名,如果运用得当,立即就能引发客户的兴趣,激发他们的好奇心,吸引他们的注意力。

所以我们在和客户接触的最初20秒里,运用富有吸引力的开场白,瞬间引发客户交流的兴趣

情景11 以好奇心接近客户

情景12 通过赞美赢得客户好感

情景13 以请教的方式接近客户

情景14 用提问引起客户的兴趣

情景15 通过他人引荐接近客户

情景16 以假设接近客户

情景17 用价格吸引客户

情景18 挖掘客户兴趣引起共鸣

情景19 用利益引起客户注意

情景20 向客户表达关心

情景21 偶然拜访探望客户

## 第三章 需求挖掘训练

销售成功者与失败者最主要的区别是什么?一言以蔽之,那就是成功者善于提出好的问题,从而得到好的答案。

挖掘客户需求就是销售人员不断向客户提出问题的过程,如果您能向客户提出源源不断的好问题,客户就会在您的引导下说出自己的真实需求

情景22 全方位掌握客户信息

情景23 客户在选购这类产品时,会重点考虑哪些因素

.....

## 第四章 产品解说训练

## 第五章 客户跟进训练

## 第六章 异议处理训练

## 第七章 促成购买训练

## 第八章 货款回收训练

## 第九章 客户维护训练

## 章节摘录

版权页：引导策略策略一：搜集客户资料，建立客户档案。

策略二：在回访中找出客户的需求，并尽力满足。

策略三：用优质、贴心的服务让客户感动。

策略四：将感动的客户发展成忠实客户。

实战范例一、为客户建档客户档案包括：客户的个人信息（姓名、年龄、职业等）；客户的家庭信息（地址电话、家庭成员）；客户的爱好兴趣；客户的性格特点；投资理念（购买动机）；购买需求（基本需求、特殊要求）；购买记录；客户的信用记录（账户动态和资金流向等）；增值服务等。

管理原则：1.动态管理：根据实际情况随时更新客户档案，销售人员应随时了解掌握客户各方面的变化，并及时修改补充客户的档案资料。

2.轻重有序：对客户了解不要停留在简单的数据和文字记录上，应从多方面、多层次去关注客户的需求。

最好根据客户的不同情况采取不同的建档模式，并采用不同的方式进行管理。

3.灵活管理：建立准确、完备、客观的客户档案，并灵活管理。

二、定期回访三、防止老客户跳槽目前销售市场上竞争日益激烈，如果不对老客户进行定期维护，他们很可能就会“跳槽”，转投入你的竞争对手的怀抱。

通常，老客户“跳槽”一般出于这样几个原因：1.客户业务发展战略调整。

2.在市场优化中择优选择。

3.客户在合作过程中的问题始终无法解决。

4.其他竞争对手的挖墙脚。

### 编辑推荐

《话术王:销售金口才》共九章节，内容包括初次接洽训练，拜访接近训练，需求挖掘训练，产品解说训练，客户跟进训练，异议处理训练等。

《话术王:销售金口才》易学、易懂、易用，帮助销售人员快速提高销售技巧与攻单能力。

妙语连珠，天下没有难卖的产品。

口到钱来，话对成交！

#### 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>