

<<销售精英是这样炼成的>>

图书基本信息

书名：<<销售精英是这样炼成的>>

13位ISBN编号：9787560967615

10位ISBN编号：7560967612

出版时间：2011-2

出版时间：华中科技

作者：郑一群

页数：254

字数：220000

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>

<<销售精英是这样炼成的>>

内容概要

郑一群创作的《销售精英是这样炼成的》系统地阐述了如何才能把自己打造成为一名销售精英，从培养积极的销售心态、销售中懂得主动出击、坦然面对客户、包容与接纳客户、坚持不懈才能赢得销售、合理使用销售攻心术、巧妙应用销售技巧、与客户快速达成成交、将服务延伸到销售全程等九个方面，以案例加分析的形式对销售过程中怎样把握和驾驭顾客的心理直至让自己成为销售精英进行了详细的分析，并提出了一定的解决办法，从而帮助销售员更深刻地理解销售的重要性，同时掌握一些被无数人证明行之有效的销售技巧和方法，力图帮助销售员在每一次销售过程中都能轻松成交，轻松提升销售业绩，进而步入销售精英的行列。

<<销售精英是这样炼成的>>

作者简介

郑一群，畅销书作者，拥有近十年职场从业经验和多年企业管理经验，对企业管理和员工培训有独到见解。

先后出版《尽职尽责——如何成为企业不可或缺的金牌员工》《爱上自己的工作》《责任第一》《关键在于态度》《做最好的副手》《快乐工作》等多部员工培训类图书，均被企事业单位选为员工培训教材。

获得读者的广泛认可。

其中《尽职尽责——如何成为企业不可或缺的金牌员工》一书被评为“2010年十大团购(员工培训)图书”。

<<销售精英是这样炼成的>>

书籍目录

第一章：销售精英应具备积极的心态

优秀销售员应该具备的心理素质

一份勇敢者从事的职业

一定要热爱你的销售行业

把热情变成一种习惯

在销售中始终保持热情

优秀的销售员首先是自信的人

销售员的魅力来自于自信

自卑是成功销售的大敌

对公司和产品充满信心

注重外表让自己更自信

心态决定销售的成败

积极心态带来超凡业绩

经常进行心理修养

让自己成为销售心理学家

第二章：做一个主动出击的销售员

不断了解自己从事的行业

善于发现销售市场

利用内部资源寻找客户

利用外部资源寻找客户

创造顾客的需求很重要

善于捕捉销售机会

时刻留意市场情报资料

尽可能掌握顾客的相关信息

主动去开发你的客户

正确解读顾客的购买信号

善于发现顾客的购买动机

善于捕捉顾客的兴趣

抓住顾客的购买心理

想办法接近你的客户

善于开发你的新客户

第三章：坦然面对自己的客户

对你的客户进行充分的了解

对顾客的了解有助于销售的成功

做好目标顾客资格鉴定工作

用微笑开启销售之门

先说服自己再去说服别人

给予顾客最大的赞美

在销售中融入你的真实感情

勇于向客户承认错误

把你的客户当做朋友对待

问对问题才能引领成交

面对突发事件要冷静对待

把自己的意见转化为建议

不同的客户采用不同的销售方式

<<销售精英是这样炼成的>>

第四章：包容与接纳你的客户

- 做销售的必须要有爱心
- 包容和理解你的客户
- 正确面对客户的抱怨
- 当好顾客的忠实听众
- 世上没有不对的客户
- 切忌和客户争辩
- 把客户的错误揽到自己身上
- 对客户的批评要虚心接受
- 一定要重视客户的意见和建议
- 做个诚实守信的销售员
- 成功的销售人员都是人际专家

第五章：坚持不懈才能赢得销售成功

- 销售都是从拒绝开始的
- 勇于面对客户的拒绝
- 将嘲笑转化为前进的动力
- 绝不轻易放弃
- 持之以恒才能赢得成功
- 走出你的情绪低谷
- 坚持到底就能拿下订单
- 挫折和失败并不可怕
- 战胜胆怯就能成功
- 如何应对顾客的拒绝
- 专注工作必能无往不胜
- 坚持不懈，直至成功

第六章：利用攻心术助你成功

- 示范具有很大的说服力
- 如何获得客户的好感
- 将客户的好奇心激发出来
- 让顾客购买他没有兴趣的产品
- 恭维客户要恰到好处
- 适当时候懂得保持沉默
- 站在顾客的角度去考虑
- 让顾客觉得自己从中受益
- 适当地对客户表示关心
- 让顾客为你而感动
- 在销售中面带微笑

第七章：成功销售离不开销售技巧

- 用语言打开顾客的心扉
- 先谈顾客感兴趣的话题
- 使用心理诱导打动顾客
- 让顾客主动参与
- 让顾客自己说服自己
- 提问题是最好的方式
- 让顾客帮助你去销售
- 专攻人性的弱点
- 解除顾客的心理防线

<<销售精英是这样炼成的>>

利用情感效应获取订单

循序渐进，得寸进尺

巧用暗示拿下订单

通过展示产品获得订单

第八章：抓住时机促使成交

良好的开端是成功的一半

抓住成交的最佳时机

掌握成交的基本策略

把有争议的问题暂时搁置一边

有意识的缺席有助于成交

绝对有效的成交技巧

以柔克刚促使成交

饭桌上的成交策略

巧言激将促使成交

求同存异拿下订单

寻找关键人物促使成交

仿效他人促使成交

第九章：不要忽略了服务的重要性

服务要热情周到

以优质的销售服务取胜

服务是销售人员的成功之路

对待所有客户一视同仁

新客户和老客户同样重要

在售后服务上表现出色

时刻想着帮助你的顾客

用顾客希望的方法去服务

不断提高自己的销售服务质量

对客户进行周到的销售服务

<<销售精英是这样炼成的>>

章节摘录

世界上很多事情常常是“鱼与熊掌”不可兼得，知足常乐是明智的。

在销售行业中，如果销售人员不热爱自己的工作，他在销售过程中就很难使自己的工作进行得很顺利。

“乔，你做了这么多年的汽车销售，难道不觉得厌倦吗？”

“从来不会，因为从来没有两次销售是一模一样的。”

除了销售的汽车各式各样外，每年还有大量新款的车被投放市场，而且从来不会有两位顾客一模一样！

“乔认为，正因为每次销售都不相同，才使得销售工作既有挑战性，又有刺激性。这一点在那些满腹疑虑的顾客心满意足地离开销售店时尤为明显。

同时，乔从销售中能够获得瞬间的满足感。

每一次销售结束后，乔都会去反省自己做得好还是不好。

如果做得好，他的时间与精力就没有白费，而且可以得到一笔佣金。

没有什么能像直接提取佣金那样更令人欣喜若狂的了。

一天工作之后，他也知道自己这一天过得怎么样，这一点从支票本上的佣金数目就能看出来，而要挣到佣金，对于乔来说，唯一的办法就是使销售成功。

“我无法想象一个不具有各种销售技巧的人能把销售工作做得像模像样，而这样的技巧又在实践中不断发展或产生。

只需要运用一种销售技巧的年代早已离我们远去，我们必须懂得多种技巧。

只会一种成交技巧就像是次轻量级拳击手站在台上与世界重量级拳王交锋时，只会打一种拳法，或者像棒球投手只会扔快球一样。

要想获胜，棒球投手必须掌握几种有效的投法——曲线球、滑行曲线球、慢球，以及快球。

“正如优秀的投手一样，当他站在投球区时，他得根据不同的形势和情况来确定投什么样的球，比如是谁拿着球棒、谁占垒、得分多少等。

你也必须预备好一套成交技巧，以便应付任何具体的销售实践。

例如，有的顾客会抱怨标价太高，有的说需要和太太商量，有的只想随便看看，等等。

再譬如，要是顾客拿不定主意，销售人员的第一次尝试不起作用，就应继续努力去销售，直到顾客能够做出购买决定。

销售毕竟不像棒球比赛那样投手被限制只能投四个球，销售不受规则约束，没有什么规定只许销售人员做四次成交尝试。

要是乔只靠一种技巧销售汽车的话，真不敢想象他的销售生涯会是多么糟糕。

实际上，乔的大多数销售是在他的首次努力失败之后完成的。

日本著名销售专家原田一郎说：“热情可以使失败的销售人员成为一个成功的销售人员，悲观的人成为乐观的人，懒惰的人变成勤奋的人。

“顾客都是有血有肉的人，同样是有感情的，也有种种需要。

所以，你若一心只想着增加销售额，赚取销售利润，而没有一丝感情在内，那就不必谈什么成交了。

你首先需要用热情去打动客户，唤起客户对你的信任和好感。

只有这样，交易才能顺利完成。

一时的热情容易做到，但一个成功的销售人员需要把热情变成一种习惯。

“我们养成习惯，然后习惯成就我们。”

拥有热情的人，不管处于什么环境都可以有所作为。

所以，一旦顾客瞄上某种产品时，销售人员就要主动亲近他，热情地为他服务：

（1）当顾客专注于某一产品或产品标签时，销售人员要主动接近顾客；

（2）当顾客较长时间地盯着某一产品观察思考时，销售人员需要以关心的口吻接近顾客；

（3）当顾客的目光从产品转向销售人员身上时，销售人员应精神饱满地、热情地接近，因为这是顾客想征求销售人员意见的表现；

（4）当顾客对几种不同产品进行比较时，应耐心、热情、真诚地向顾客介绍产品；

（5）当顾客

<<销售精英是这样炼成的>>

认真观看产品广告时，或盯着记录本对照产品观看时，销售人员应当以关心和询问的方式接近顾客；

(6) 当顾客在柜台前搜寻时，要尽早地接近顾客，真诚主动地为顾客服务； (7) 当顾客突然在柜台前停住脚步时，销售人员应主动热情地接待顾客。

热情对销售人员而言是无往不胜的，美国商界女强人玫琳凯·艾施就是以热情赢得了顾客。

玫琳凯离开销售行业后数年，也就是在1963年，她创立了自己的公司——玫琳凯化妆品公司。总部设在达拉斯的玫琳凯化妆品公司，每年的零售总额达20亿美元，美容顾问多达37.5万人。在今天的商界，“玫琳凯式的热情”(MaryKayEnthusiasm)已是众人皆知，她的热情也成为人们津津乐道的传奇。

下面就是玫琳凯在销售过程中展示热情魔力的经历。

当我还是一名年轻家庭主妇时，在某个星期五的下午，我家的门铃响了。

当我打开门时，一名素未谋面的女士站在门口。

还没等我开口，她便自我介绍道，她叫伊达·布莱克，想向我推荐一套优良的学前幼儿读物，并且征询我的意见，她是否能进屋向我解说。

我邀请她进屋来，万万没想到的是，在我还没有弄清楚她推荐的产品之前，她就让我对她的产品产生了极大的兴趣。

这是一套由父母亲在家中念给幼儿听的读物，由格罗里亚学会印发，书名为《儿童心理书库》。母亲们可以在这套书库的目录中找到任何想要释疑的问题，并能在里面找到一个相关的道德寓言故事，使幼儿在聆听故事中获得启发。

我认为，这是我见过的最好的一套儿童教育书籍。

虽然我对这套书爱不释手，但当伊达告诉我这套书的价格为50美金时，我的眼眶溢满了泪水。

“我很抱歉，这一价格无异于叫我飞到月球上去。”

“我只得告诉她，‘我负担不起。’”

伊达已经看出我特别喜欢这套书了，就对我说：“玫琳凯，我把书留在你这里，星期一再过来拿，你看好不好？”

“好极了，”我回答她，“但是这样也不会有多大用处，因为我根本就买不起。”

“那这样吧，”她说，“你帮我卖出去十套，我就送你一套，你觉得怎么样？”

“真的？”

天哪，那太棒了！

天底下还有这等好事！

“我破涕为笑，对她的这一建议表示首肯。”

<<销售精英是这样炼成的>>

编辑推荐

《销售精英是这样炼成的》献给每一个希望成为销售精英的实用读本。
销售不仅仅是一项事业，更是一种生存的艺术。

《销售精英是这样炼成的》帮你在每一次销售过程中都能轻松成交，迅速提升销售业绩，活出精彩人生。

销售员如何才能将自己培养成销售精英呢？

美国著名销售专家卡恩普说：“最聪明的销售大师。
只相信市场和智慧。

”新的市场竞争环境，要求销售员必须与时俱进、与势俱进、与市俱进。

销售不仅仅是一项事业。

更是一种生存的艺术。

学会了销售本领，能使你的各项能力倍增，你会更有智慧，在生活的各个方面你都能得心应手。

<<销售精英是这样炼成的>>

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>