

《与客户有效沟通的N个技巧》

图书基本信息

书名：《与客户有效沟通的N个技巧》

13位ISBN编号：9787506477475

10位ISBN编号：7506477475

出版时间：2006-1

出版社：中国纺织

作者：俞慧霞

页数：253

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《与客户有效沟通的N个技巧》

前言

在接到中国纺织出版社的编辑王慧女士关于要再版此书的留言时，编著者既有压力又感到兴奋。压力感来自于编辑们一贯的专业性和严格性，兴奋则是因为能够再版此书说明了出版社及市场对于此书的肯定。当然，正是由于作者的大量实战经验和编辑的严格要求，才使得本书初版自2006年1月出版发行以来一直保持着良好的销售业绩。本书还曾经荣获2006年度全行业优秀畅销品种奖，我至今还记得得知获得这些奖项时的那份激动，对于认真做书的人来说，有什么比得到读者的认可及实现好的销量更让人开心的呢。当然了，本书能够得以再版，除了要感谢编辑的辛苦工作之外，还要感谢纺织出版社给予的各方面支持。关于本书的再版，此前与编辑进行了深入的沟通，编辑基于初版销售量以及当前读者的阅读需求各方面因素的考虑，对本书的编著者提出了两大要求：一要方法实用，二要语言精练。或许在一些人听来，就这么两项要求吗？而对于一名长期从事营销培训工作的人员来说，却深知这两项要求背后的深意。营销类图书，尤其是重点介绍销售技巧类的图书，能否提供实用的方法是最基本也是最关键的，如果只是罗列一些所谓的“先进理念”，对于那些需要真刀实枪地面对客户的销售人员来说毫无用处，即使理念再先进，也只能作为主观的动力，却不能成为客观的指导。而语言的精练，同样十分重要，一本书要介绍若干技巧，一种技巧只有区区2000多字，而在这2000字当中，既要阐述具体的原理，又要穿插现实的案例，还要有针对性地对分类说明每一种方法的实际运用，而且本书在每个技巧之后还设置了能够点睛的“专家提醒”栏目。如果语言不够精练，不仅会导致内容的累赘，还容易导致具体问题的阐述不清。因此，基于出版社编辑的认真督促以及编著者对于此书投入的深厚情感、各项信息资料的认真分析，以及多年来的经验累积，本书的再版工作终于得以完成。希望本书的再版能够为同类图书市场再添一抹灿烂，也希望读者朋友能给予真诚的点评与指正。

俞慧霞 2011年5月26日

《与客户有效沟通的N个技巧》

内容概要

《与客户有效沟通的N个技巧(第2版)》由俞慧霞编著。销售工作实际上就是一项与客户不断保持沟通的工作，谁与客户之间的沟通更为有效，谁就是其中的佼佼者，否则就只能在一次一次的较量中败走麦城。那么，如何赢得客户，如何应对客户的拒绝，如何让客户钟情于你以及你公司的产品呢？《与客户有效沟通的N个技巧(第2版)》在第一版的基础上，由有着丰富经验的作者根据他们近年来的最新实战经验总结出72个与客户有效沟通的技巧，帮你快速掌握其中的秘诀。《与客户有效沟通的N个技巧(第2版)》适合销售人员阅读。

《与客户有效沟通的N个技巧》

作者简介

俞慧霞，毕业于内蒙古师范大学，从事市场营销工作多年，曾在多家公司担任咨询顾问，主要研究方向有：市场营销、战略规划等。著有《与客户有效沟通的N个技巧》、《与公司一起成长》、《是公司成就了您》等多部畅销书。

《与客户有效沟通的N个技巧》

书籍目录

第一章 做好沟通前的准备工作 技巧1 对自己的工作和产品保持足够的热情 技巧2 先和客户约好，再见面 技巧3 准备好必要的销售道具 技巧4 对客户要怀有感恩之心 技巧5 称呼客户要得体 技巧6 控制自己的不良情绪 技巧7 明确每次销售的目标 技巧8 掌握介绍自己和产品的艺术 技巧9 深入交谈从寒暄开始

第二章 让沟通更具有针对性 技巧1 对客户进行全面考察 技巧2 与客户交谈要看清场合 技巧3 找到有决策权的购买者 技巧4 让沉默的客户开口说话 技巧5 学会提问，好处多多 技巧6 准确判断客户的反应 技巧7 让客户有选择的空间 技巧8 解除客户的逆反心理 技巧9 找到客户不说出需求的真正原因 技巧10 弄清客户拒绝购买的原因

第三章 沟通中的主动进攻策略 技巧1 热情与亲切帮你打动客户 技巧2 赞美客户要得体而具体 技巧3 真诚的建议更容易打动客户 技巧4 引导客户主动说出购买的条件 技巧5 专业术语的使用须谨慎 技巧6 适当运用“威胁”策略 技巧7 巧用退而求其次的策略 技巧8 喋喋不休只会招客户讨厌 技巧9 提出超出底线的要求 技巧10 让客户“紧张”一下有好处

第四章 展示产品来打动客户 技巧1 让自己成为产品的行家 技巧2 把客户的目光吸引过来 技巧3 巧妙使用“客户体验法” 技巧4 告诉客户事实真相 技巧5 抓住客户最感兴趣的地方 技巧6 介绍产品不能跟着感觉走 技巧7 要客观地介绍产品优点 技巧8 对不同反应做好应对准备

第五章 与客户保持良好互动 技巧1 打电话不是无目的地碰运气 技巧2 锻炼向客户主动提问的技巧 技巧3 用精确的数据说服客户 技巧4 寻找与客户的话题 技巧5 运用身体语言影响客户 技巧6 幽默可以巧妙化解尴尬 技巧7 不妨支持一次客户的反对意见 技巧8 以巧妙的让步换取客户认同 技巧9 取得客户的信任才能令其掏出心里话

第六章 达成交易是沟通的最终目的 技巧1 留心客户发出的成交信号 技巧2 别陷入价格争辩的漩涡 技巧3 活用价格争议促成成交 技巧4 欲擒故纵，反而更快达成交易 技巧5 不妨打打感情牌 技巧6 别人的夸奖更有说服力 技巧7 马上要签约，镇静很必要

第七章 做好沟通之外的沟通 技巧1 签订合同不是销售的终结 技巧2 投诉的客户不都是“刁蛮之辈” 技巧3 弄清客户抱怨的原因 技巧4 消除客户购买后的消极情绪 技巧5 千万不要推卸责任 技巧6 耐心倾听客户的抱怨 技巧7 争吵永远都解决不了问题 技巧8 保持说话声调的温和 技巧9 措辞的使用要恰当

第八章 销售高手不外传的沟通绝招 技巧1 讲究沟通的礼仪和技巧 技巧2 给予客户足够的关注 技巧3 不动声色胜过急于表现 技巧4 创造畅通无阻的沟通氛围 技巧5 选择恰当的沟通时间和地点 技巧6 记住，永远不要攻击竞争对手 技巧7 搜集、调查客户信息时要细心 技巧8 对客户应该说做到 技巧9 与客户建立持久而友好的联系 技巧10 向客户表达自己的感激之情

参考文献

《与客户有效沟通的N个技巧》

章节摘录

技巧1 对自己的工作和产品保持足够的热情 只有热爱自己的事业，并且为此不遗余力奉献的人，才能得到应得的报酬。——弗兰克·贝特格（美国人寿保险创始人） 我们常说，人的情绪无论好坏，都是可以相互“传染”的。所以，那些总是对工作和产品充满热情的销售高手，获得成功就不难想象了。没错，就是他们在任何时候、任何情况下都对自己的工作与产品所拥有的感染人心的热情和强有力的自信，使得他们周围的每一个人都不由自主地相信他们所推荐的产品是值得购买的。

在纽约市的一家百货公司里，有一位身材娇小的女士正在那里销售自己公司的香水，这位女士不是一位普通的推销员，而是一家化妆品公司的拥有者。化妆品公司名叫LaPrairie，她的名字就是米亚·墨菲——她后来成功创立了纽约比较出名的米亚·墨菲公司。当时百货公司里有各种品牌的香水，其中不乏一些世界知名品牌，但是几乎所有来到LaPrairie公司柜台前的顾客都能从米亚·墨菲制造的热烈气氛中产生一种感觉，那就是整个百货公司只有LaPrairie香水，甚至全世界只有LaPrairie香水。因为，米亚·墨菲以及该公司其他销售人员的热情几乎让顾客们没有心思去考虑其他品牌的任何化妆品。当时，米亚·墨菲的身旁围满了一大群人，在整个大厅的任何一个角落几乎都可以听到销售LaPrairie香水的声音，最终现金也不断地进入LaPrairie的钱柜。后来，当米亚·墨菲要为“米亚·墨菲公司”的成立筹措资金的时候，一位亿万富翁很快就为她提供了所需的全部资金，而这令米亚·墨菲本人都深感惊讶。亿万富翁的回答则迅速使米亚·墨菲由惊讶变为欣慰，并且更坚定了她成功的信心，亿万富翁是这样说的：“事实上，我不是在投资你的公司，而是在投资你这个人。我曾经在一家百货公司见到过你推销LaPrairie香水的情景，那情景令我至今印象深刻。我看到你将全部热情投入到你的工作和产品上，你的热情对周围的所有人都产生了一种强烈的感染。这就是我为什么要投资于你的原因。”

通过这个例子，我们很容易看出，销售人员对自己的工作及所推销的产品是否具有足够的热情，将直接影响客户对产品的态度，客户既会被推销员的热情所吸引，也会因为推销员的冷淡和不自信而排斥推销活动。优秀的推销员都深知，虽然最终决定交易是否成功的是客户，但是推销员却在客户的决定过程中起着十分重要的推动作用。况且在产品同质化日趋严重、同行业竞争不断加剧的情况下，影响客户是否购买产品的主要原因往往不是产品本身，而是销售人员向客户传递的对产品的态度。因此，推销员在与客户沟通的时候，一定要表现出自己对产品的浓厚兴趣，并且要想办法将自己对产品的积极态度传递给客户，从而达到促使客户购买的目的。事实上，很多人虽然知道对产品保持浓厚兴趣对于促成交易的作用，可是却很难在实际推销过程中表现出应有的热情。如何保持并向客户有效传递对产品的浓厚兴趣呢？销售人员不妨从以下几点做起：

（1）调整好自己心态 有些推销员在与客户沟通之前就开始为一系列问题忧心忡忡——如果客户百般拒绝怎么办？如果销售不成功问题将会多么严重？等等。结果越是这样忧虑，在沟通过程中就越是容易出现问題，因为你在忧虑的同时，实际上也将自己的消极情绪传递到了客户那里，客户是不会对一个悲观消极的推销员所推销的产品产生兴趣的。因此，推销员要培养自己积极乐观的心态，当你的心态变得积极时，客户自然会受到你的影响。

（2）多用激励人心的语言 尽可能地不要用消极、负面的词语进行表达，而是要想办法将自己的语言转化为激励客户尝试的信号。比如，当一位顾客表示某种遥控玩具“价格过于昂贵”时，该玩具销售人员只说了一句话便令顾客十分开心地购买了此玩具，这名销售人员是这样说的：“现在正规厂家的儿童玩具普遍价格较高，不过质量非常有保障，而且这种玩具对于培养孩子的领导思维的确具有重要作用。”

（3）在挫折面前坚定信念 竞争激烈的推销工作总是存在很多挫折和不利因素。客户的不理不睬、竞争对手的挤压、企业内部的压力还有家人的不理解等，这些都是对销售人员的积极性和热忱态度的考验。如果销售人员不能经受住这些不可避免的考验，那么便只能垂头丧气地面对失败。而如果经受住了各种考验，他就会向客户成功传递对产品的坚定信念，成功说服客户成为该产品的忠实购买者。这样的销售人员，往往会让客户认为，自己购买的产品或服务是最物有所值的。当客户产生这样的积极回应时，推销员就会更容易与之建立起长期合作的关系，而且客户的反应还会反过来增强自己对产品的信心。总之，要想成为一名优秀的推销员，始终保持对于推销工作的热情，保持对所推销的产品的积极而浓厚的兴趣都是至关重要的。这是能够成功展开推销活动的关键的准备步骤。……

《与客户有效沟通的N个技巧》

编辑推荐

销售人员唯一的工伤就是与客户保持最有效的沟通！最新销售实景再现，行业专家资深点评！2006年度全行业优秀畅销品种重装上阵！内容更全面，技巧更实用！

《与客户有效沟通的N个技巧》

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:www.tushu000.com