

# 《销售电话沟通实战特训》

## 图书基本信息

书名：《销售电话沟通实战特训》

13位ISBN编号：9787115305558

10位ISBN编号：7115305552

出版时间：2013-2

出版社：人民邮电出版社

作者：宋豫书

页数：309

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](http://www.tushu000.com)

# 《销售电话沟通实战特训》

## 内容概要

宋豫书所著的《销售电话沟通实战特训(销售精英核心技能实战特训)》内容简介：电话沟通不仅仅是电话销售员的必修课，更是每个销售员都必须具备的能力。有效的电话沟通是你成功约见客户、给客户留下好印象的基础。《销售电话沟通实战特训(销售精英核心技能实战特训)》没有晦涩难懂的理论说教，而是穿插了大量的案例、方法、自测题、练习单等，让读者掌握电话沟通技巧，顺利开展销售工作。

# 《销售电话沟通实战特训》

## 作者简介

宋豫书工商管理专业毕业，曾任某管理咨询公司顾问，多年来一直从事企业管理和人力资源的研究工作，曾出版有《本土化生存》、《20岁以后要做好的100件事》、《世界500强员工必备的7种能力》、《世界500强员工必备的7种美德》、《赢得客户的66个沟通细节》等书。

# 《销售电话沟通实战特训》

## 书籍目录

目 录	第一部分	准备篇	拿起电话前应做哪些准备	第1章	产品了解透，做到心里有数	2第1节	熟知你的产品，找准优势与卖点	2第2节	详细了解你的客户，知道什么是他们的菜	7第3节	设计电话销售脚本	10第4节	确定明确的目标，保持思路清晰	13第2章	客户需求要搞清，明确销售的底线	17第1节	快速寻找客户资料的方法	17第2节	全方位挖掘潜在客户	21第3节	筛选目标客户法则	25第4节	用DISC性格管理工具判断客户的性格类型	30第5节	引导客户关注产品优势，让它与客户需求不谋而合	36第6节	运用感性冰山理论，挖掘客户的隐性需求	40第7节	用SPIN销售模式提问，深层探寻和挖掘客户需求	44第8节	客户需求是问出来的，更是听出来的	49第二篇	素质篇	让电话销售员的素质更上一层楼	第3章	心态调整好，闯过电话销售第一关	58第1节	准备好扮演不同的角色	58第2节	学会随时调整情绪	62第3节	保持一颗积极的心，以备持久之战	66第4节	保持自信，克服电话恐惧症	69第4章	好礼仪带来好生意	76第1节	挂电话比接电话更重要	76第2节	电话销售就是销售声音	78第3节	接打电话有讲究——10个接打电话的沟通礼仪	86第5章	好习惯创造好业绩	92第1节	好记性不如烂笔头，养成认真记录来电内容的习惯	92第2节	通过6大沟通工具养成与客户保持联系的习惯	95第3节	做好时间管理	102第三篇	沟通篇	如何让电话销售顺利展开	第6章	在开场白时建立信任、和谐的沟通氛围	108第1节	为打电话找到合适的理由	108第2节	巧妙表达你的善意和尊重	112第3节	瞬间激发客户兴趣的方法	116第4节	根据客户的性格选择合适的沟通方式	120第5节	表现出你的专业	123第6节	与前台或者总机接线员的沟通策略	125第7章	勇敢、巧妙地应对客户的拒绝	130第1节	电话销售是从被拒绝开始的	130第2节	不怕客户托词，巧妙应对客户拒绝	136第8章	在沟通中挖掘和影响客户的需求	146第1节	挖掘客户的需求	146第2节	影响客户对于需求的认识	151第9章	只要有方法，异议都可以化解	158第1节	面对异议，积极解决——解决异议的几种有效的方法	158第2节	异议类型不同，处理方式不同	165第3节	必要时，直接约见客户	169第4节	巧妙报价消除价格异议，让客户听起来就感到产品超值	172第四部分	成效篇	如何让电话销售高效成交	第10章	成交有信号，你要有“千里眼”和“顺风耳”	180第1节	MAN法则，让你迅速确定客户的成交能力	180第2节	这些黄金成交时机，电话销售员千万不要错过	186第3节	捕捉客户的成交信号	190第11章	成交有技巧，隔着电话拿订单	195第1节	直接促成法	195第2节	假设成交法	199第3节	选择成交法	204第4节	利益汇总法	209第5节	铺垫式成交法	212第6节	小点成交法	216第7节	最后机会法	221第8节	以退为进法	225第9节	欲擒故纵法	230第10节	从众成交法	234第11节	少量试用法	238第五部分	售后篇	怎样为再次销售创造良机	第12章	账款这样收，双方都欢喜	244第1节	正常收款要确认	244第2节	催收账款讲技巧	248第13章	化解客户不满，在电话销售中处理投诉的技巧	253第1节	处理客户投诉的白金法则	253第2节	处理客户投诉的步骤	258第3节	客户打电话抱怨怎么办？	266第4节	处理投诉的几个有效技巧	270第5节	通过打电话持续追踪客户	276第14章	真正的销售从售后开始，售后一定要做的事	281第1节	与核心客户建立长期有效的联系	281第2节	跟进不同类型的客户要用不同的方法	287第3节	及时建立客户档案	292第4节	尝试展开团体销售	298第5节	从老客户入手开发新客户	305
-----	------	-----	-------------	-----	--------------	------	----------------	------	--------------------	------	----------	-------	----------------	-------	-----------------	-------	-------------	-------	-----------	-------	----------	-------	----------------------	-------	------------------------	-------	--------------------	-------	-------------------------	-------	------------------	-------	-----	----------------	-----	-----------------	-------	------------	-------	----------	-------	-----------------	-------	--------------	-------	----------	-------	------------	-------	------------	-------	-----------------------	-------	----------	-------	------------------------	-------	----------------------	-------	--------	--------	-----	-------------	-----	-------------------	--------	-------------	--------	-------------	--------	-------------	--------	------------------	--------	---------	--------	-----------------	--------	---------------	--------	--------------	--------	-----------------	--------	----------------	--------	---------	--------	-------------	--------	---------------	--------	-------------------------	--------	---------------	--------	------------	--------	--------------------------	---------	-----	-------------	------	----------------------	--------	---------------------	--------	----------------------	--------	-----------	---------	---------------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	--------	--------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	---------	-------	---------	-------	---------	-----	-------------	------	-------------	--------	---------	--------	---------	---------	----------------------	--------	-------------	--------	-----------	--------	-------------	--------	-------------	--------	-------------	---------	---------------------	--------	----------------	--------	------------------	--------	----------	--------	----------	--------	-------------	-----

# 《销售电话沟通实战特训》

## 媒体关注与评论

现在打电话给陌生客户太难了，客气的客户还会好好说没有需求什么的，厉害的客户直接骂人的都有。不过看了这本书，我大概可以知道全面的客户可能会跟我们销售人员说的话，这样，而且从中我还学习了各种应对方法，现在，我打电话前，都不会心里战战兢兢的了。2. 读完这本书，看来是写给电话销售培训师的，不过做电话销售的也可以直接看看，省了一道解读的过程。里面有好多表格，看起来作者是用了心的，读起来特别清晰、明了。3. 打电话是一门艺术。打得好了，秒杀客户都不在话下，打不好的话，轻则客户直接挂了电话，重则还可能被责备一番。所以说，电话销售员不好做啊。读完这本书，可以看出这个作者经验还是比较丰富的，受益匪浅！

# 《销售电话沟通实战特训》

## 编辑推荐

最详尽的表格列举，最有趣的图形表述，系统的电话销售知识全解读，实用的电话销售培训教材，一书在手，电话销售业绩无忧。打造优秀的电话销售团队，从培训高素质的电话销售员开始；训练高素质的电话销售员，从进行有效的电话销售培训开始；进行有效的电话销售培训，从使用《电话销售沟通实战特训》开始。

# 《销售电话沟通实战特训》

## 精彩短评

1、是一本很实用的书。棒！

# 《销售电话沟通实战特训》

## 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](http://www.tushu000.com)