

《销售圣经》

图书基本信息

书名：《销售圣经》

13位ISBN编号：9787546399102

10位ISBN编号：7546399106

出版时间：2012-6

出版社：丛书编委会 吉林出版集团有限责任公司 (2012-06出版)

作者：《超值典藏书系》丛书编委会

页数：303

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

《销售圣经》

前言

现代社会的经济发展，离不开销售职业的强力支撑。唯有销售，才能将商品与用户完美地结合起来，才能促使商业的持续发展。而对企业来说，销售也已成为企业发展和生存的命脉，销售业绩不佳的企业，必定无法在经济大潮中长期存活下去。无论被客户怎么歧视，无论被他人怎样鄙视，都不能否认，销售工作是一个伟大的职业，它有别于其他任何职业。销售工作极富魅力和挑战性，销售员的工作业绩，直接影响着企业的经济效益。无论是什么企业，都期待能够拥有一支英勇善战的销售队伍，只有这样，企业才会得到源源不断利润，维持企业的生存和发展；而对销售员来说，他们更希望自己可以成为这支金牌队伍中的先锋队员。然而，并不是每个人都可以成为像乔·吉拉德、原一平那样的销售巨人。同是销售员，有人终日奔走于高楼大厦之间，满身汗水，费尽唇舌，却只能拿到微薄的薪水；而有些销售员却把销售工作做得措置裕如，他们身价百万，不必承受奔波之苦，就能轻松地开展各种业务。那么，问题的根源在哪里呢？其实归根结底，就是在销售技巧和销售方法上存在问题。没有人天生就是销售天才。即使是最优秀的销售人员，也是一步一个脚印，经过长期的积累才锻炼出来的，他们最开始也不比普通的销售人员强多少。但是，优秀的销售人员要比平常人多付出上百倍的努力和上百倍的辛勤，在这看似光鲜亮丽的背后，却是无尽的汗水。业绩是说明业务能力的关键。因此，在销售界，怎样才能快速有效地提升销售业绩成为越来越多的销售人员所要重视和学习的问题。那么，怎样才能快速提升销售业绩呢？从众多的成功销售大师身上不难发现，优秀的销售人员都具有一些共同的品质：良好的心态、丰富的知识、过人的胆识和优秀的人格魅力。正是具备了这些优秀的品质才能使他们在这些看似平常、简单的工作中，做出不平凡的业绩。基于此，为了帮助更多的销售人员早日步入成功的殿堂，本书以销售活动的基本过程为主线，遵循销售工作的一般规律，结合丰富的实例，对成功销售人员所具备的各方面品质、能力与技巧做了全面的阐述。另外，针对销售人员在销售过程中可能遇到的各种问题，本书也进行了相应的分析和解答。本书内容涵盖了销售心态培养、销售礼仪学习以及实际销售工作中的各种技巧的运用等，旨在让销售人员掌握一系列有用且有效的销售理念、策略与方法，使销售人员能够迅速而轻松地提高销售业绩。福特集团首位全球营销总监诺瓦尔·瞿金斯曾说过：“销售是一份仅次于总统的伟大职业！”销售是一项永不过时的技能，在这个人人皆是销售的时代，只有练就超级销售技巧，才能突破销售盲点，提升销售业绩！

《销售圣经》

内容概要

《销售圣经(超值典藏版大全集)》讲述做销售人员，很重要的一点就是坚持。成功的销售人员都是能够不断挑战困难的，都是在通往销售成功的道路上坚持走下去的人。据统计，超过八成的销售人员将自己的成功归为坚持不懈的努力和对工作的执著，困难永远难不倒执著者。困难只会吓退胆小者。有的销售人员打电话总是被拒绝，被拒绝的次数多了，打电话越来越害怕，很多人会选择退出，寻找其他职业去了。但是我告诉你，无论哪个职业，你都会遇到各种困难，具有这种畏惧困难的心态的人在哪个岗位都不会成就大事的。

书籍目录

第一篇 职业素养篇 第一章 拥有良好的销售心态摆正心态，销售并不是乞求要有恒心，不轻言放弃热情，永不懈怠相信自己能成功有耐心，不急于求成要有一颗平常心坦然面对挫折与失败要乐观不要倾向消极绝不轻易放弃第二章 树立良好的自我形象注重仪表，赢得好印象谈吐优雅有魅力永远保持真诚的微笑“动态的外表”要讲究掌握基本交际礼仪着装上的基本礼仪第三章 成功推销你自己销售首先是推销你自己成功来自于信念不断地给自己“充电”优秀销售人员的工作态度合理安排工作时间第二篇 心理战术篇 第一章 了解客户心理顾客的主要消费心理不同顾客的消费心理不同职业客户的消费心理洞察客户的心理变化从客户的小动作判断心理信号第二章 刺激客户的购买欲望刺激客户购买的心理战术利用客户的从众心理利用客户“图便宜”的心理引导客户的兴趣向购买欲望转化第三章 化解客户的拒绝心理要有被拒绝的心理准备在客户面前毫不气馁要勇敢，不怕被拒绝克服被拒绝的心理障碍了解客户拒绝的理由应对客户拒绝的11种办法给客户一个无法拒绝的理由第四章 读懂客户的肢体语言细致观察把握客户的肢体语言读懂客户表示怀疑的肢体语言读懂客户表示不满、反感的肢体语言读懂客户表示积极态度的肢体语言第三篇 沟通谈判篇 第一章 设计好的开场白好的开场白是成功的开始开场白要下工夫准备富有创造性的开场白吸引客户注意力的开场白避开“自杀式”开场白第二章 巧妙进行提问注意提问的方式方法一定要想好了再提问掌握向客户提问的技巧五种常用的提问方法第三章 进行有效沟通创造融洽的谈话氛围把握沟通的语言技巧保持语言、语调同步恰当地赞美客户做一名好听众巧妙介绍产品不说令客户反感的话引导客户的语言技巧第四章 电话销售技巧电话营销及全程策划电话销售前的准备怎样用电话推介产品电话营销的策略第五章 掌握谈判技巧选择适当的谈判时间和地点谈判的策略技巧排解谈判障碍的方法打一场漂亮的价格战灵活掌握报价技巧绝不轻易松口第四篇 客户拜访篇 第一章 寻找、约见客户寻找客户是销售员的首要工作寻找准客户的基本方法选择合适的约见时间预约客户的常用方法及技巧电话约见客户的技巧第二章 拜访客户的技巧拜访客户不打无准备之仗拜访前的自我检测拜访客户的七个关键步骤尽可能多地了解客户寻找巧妙借口拜访顾客拜访客户找准切入点拜访中不可忽略的细节第三章 接近客户的技巧接近客户的方法了解客户及其家人的兴趣接近客户应注意的细节第五篇 客户关系篇 第一章 人脉即财脉有人脉才有钱赚借助他人的力量巧借人脉达成销售与客户建立友情拓展人脉的途径第二章 搞好客户关系与客户建立良好的关系先交朋友，后做生意鼓励和关心你的客户与客户保持适度的距离第三章 管理好你的客户充分了解客户的信息教你轻松客户管理建立客户档案第六篇 销售技巧篇 第一章 成功销售的技巧确立销售目标了解要销售的产品准确定位销售方向选准销售的关键人先做信誉，后卖产品让产品演示发挥最大作用第二章 促进成交的技巧用热情打动客户的心赢得客户的信任巧妙说服催促成交适度冷淡促进成交巧用第三方证明强化销售促成成交的签约法则完成好收尾阶段工作第三章 催回收款的技巧催账收款时应注意的事项催账中的语言表达能力催账收款的八招“杀手锏”识破欠款客户的借口知己知彼做好催款工作准备第四章 优质的售后服务真正的销售始于售后优质的服务就是最好的销售处理顾客投诉的技巧第七篇 销售计谋篇 第一章 胜战计瞒天过海——利用同理心做销售围魏救赵——以迂为直，达到目的借刀杀人——借对手之势推销以逸待劳——巧用广告开发客户趁火打劫——抓住引乱的“火”进行销售声东击西——巧妙地向客户介绍产品第二章 敌战计无中生有——灵活利用震惊销售法暗度陈仓——在不知不觉中消除客户异议隔岸观火——把握时机让客户购买笑里藏刀——帮助客户明确购买的好处李代桃僵——迁就客户，赢得他的心顺手牵羊——向客户进行附加销售第三章 攻战计打草惊蛇——电话销售前做好规划借尸还魂——急客户所急，拿下订单调虎离山——排除第三者对客户的影响欲擒故纵——抓住最难打动的客户抛砖引玉——让客户亲自试用产品擒贼擒王——不把精力浪费在无价值的客户身上第四章 混战计浑水摸鱼——多重报价，获得利益金蝉脱壳——麻痹对方，抬高价格关门捉贼——利用环境取得主动权远交近攻——以诚相待，友好合作假道伐虢——避开矛盾，扭转僵局第五章 并战计偷梁换柱——巧妙应对客户说“不”指桑骂槐——销售中要把握客户心思假痴不癫——销售中要把握客户心思上屋抽梯——采用“逼迫法”促成交树上开花——巧妙说服客户反客为主——遵循追债原则第六章 败战计美人计——赠送小礼品打动客户的心空城计——要善于包装自己反问计——获取客户的信任苦肉计——吃亏让利，获得合作连环计——做好跟进服务

章节摘录

可以想象，在你做销售的时候，心态不好，见了客户连话都不敢说，或者说不清楚，那还怎么卖东西？你的嘴皮子不利索，如何能让客户对你产生好感，对你销售的产品产生出足够的信心？如此一来，销售效果又怎么能好呢？因此，销售心态在销售过程中是一个很重要的因素，一定要摆正销售心态。在销售过程中，销售人员的心态一定要平衡，要做到不卑不亢，无论如何不能卑躬屈膝，要保证自己的尊严，要知道，尊严是一个人在社会上的立足之本，任何丧失尊严的行为都不会被别人重视，如果被客户轻视，那么产品注定不会被销售出去。因此，在销售过程中，首先我们要在乎自己的尊严，在意识里，自己首先是个和客户平等的人，不管对方的地位有多高，在心态上一定要有平等的意识。同时还要以销售职业为荣，当代美国伟大的推销员乔·吉拉德说：“每一个销售员都应以自己的职业为傲，因为推销员推动了整个世界。如果我们不把货物从货架上和仓库里面运出来，整个社会体系的钟就要停摆了。”那么，如何消除这种乞丐心理呢？首先，要摆正销售心态。每一个做销售的人，都应该对自己的这份工作有一个正确的认知，一定要记住，一个好的销售人员，并不是靠低声下气、卑微求人才能成功的，销售工作是社会发展不可缺少的齿轮。这个齿轮对社会的正常发展起到了润滑与提速的作用。因此，在销售时，要在心态上与客户保持平等，不需要鞠躬作揖，也不需要骄傲自满，保持一个平和的心态，销售工作自然会取得成功。其次，要有职业自尊。尊严是一个人在社会上的立足之本，要想让别人尊重你，首先就要让自己活得有尊严。在销售工作中，往往销售的对象都是一些社会地位比较高的人，比如公司老板、经理、董事长一类的高层人士。在面对他们时，不要觉得自己只是个小人而缺乏自信。虽然在社会地位上我们无法与他们相比，但在心态上一定要保持平衡，在他们面前，要保持自己的自尊，应该从容不迫，体现你的专业风范。要记得，你销售的产品能为客户带来最好、最有价值的东西，能帮助他们解决问题。在对待他们时，一定要坦荡、大方、不卑不亢。这样，你才能赢得对方的尊重，帮助你成功的将产品销售出去。俗话说，“有志者，事竟成。”无论从事什么职业，只要有恒心，有毅力，那么取得成功的几率便会提高许多。对销售行业来说，坚持到底、恒心、毅力、执著这些品质正是成功销售的法宝。索尼(中国)有限公司人力资源部部长何国培曾经说过：“销售人员要有‘不放弃’的精神。”古时的滴水穿石、铁杵磨针，正是靠着这种不放弃的精神，只有要恒心，无论什么事情，终究会取得成功。台湾著名电视制作人顾英德，在多年前任中视业务组长时，为了争取广告，求见铃木工业公司董事长，他一共去了七次，留下七张名片，但一直没有见到想见的人，直至第八次拜访，董事长才肯接见他，并且从这件事情开始，两个人成为极好的朋友，而铃木工业公司也成为中视的大客户。在保险行业里，有一个著名的人士，他就是被誉为保险推销大王的原一平，他曾说：“依照我以往的经验，无论面临何等艰难的事，只要有恒心和毅力坚持到底，定能从中培养出无比的热忱和信念。唯有此种热忱与信念才能塑造出新的‘自我’，这一新的‘自我’就会带领你抵达新的人生境界。”小李是一家保险公司的推销员，六月份，她曾两次拜访一家医院的刘医生，向他推销保险产品，但由于刘医生有一个在证券公司上班的妹妹，同时也收到了另一家保险公司业务员送来的计划书，因此，并未能使他下定决心。一天下午，小李又来到医院，在等待刘医生的时候，无意中听到里面两个人的谈话：“我认为还是债券划得来，一年交8万，能领回近10万！”“您的想法很好，参加这个计划相当于给您的家庭添了一份坚实的保障！”小李听到这里，便知道一家债券公司的业务员已经捷足先登了，小李只有耐心地等待了。不久，门终于打开了，刘医生与那位业务员走了出来。刘医生没想到小李竟然在外面，愣了一下。小李神情自然地对刘医生说道：“我们是专程来看你的。”边说边走进办公室。“我已经决定了，我要买债券，保险的事，以后再说吧。”刘医生明确地对小李说。小李心中已经有了准备，“我今天来也是想跟您谈买债券的事，前两次拜访，我知道您的情况，所以我专门为您设计了一个新的计划，您看，我认为您可以用那笔奖金的一半买债券，另一半买家庭保险，这样不是两全其美吗？”“不，我暂时不考虑买保险的事！”面对再次拒绝，小李没有气馁，而是继续坚持，她恳切地对刘医生说：“刘医生，请您先看看我为您做的设计，其中医药费用部分我给您免除了，而你的保险维持不变，保费已减为原来的三分之二了。”对方仔细看了看建议书，小李发现对方好像动了心，于是，她赶紧把握住这最好的机会：“刘医生，您每天这样辛苦，不就是想事业成功，家庭幸福么？而幸福也需要一份坚实的保障，您看，这份资料是不是符合你的心意呢？”“不！我想还是缓一下！”刘医生有些犹豫了，小李似乎看到了曙光，但还没有达到目标，她还没有放弃，继续努力。P4-5

《销售圣经》

《销售圣经》

编辑推荐

现代社会的经济发展，离不开销售职业的强力支撑。唯有销售，才能将商品与用户完美地结合起来，才能促使商业的持续发展。而对企业来说，销售也已成为企业发展和生存的命脉，销售业绩不佳的企业，必定无法在经济大潮中长期存活下去。《销售圣经》(编者“超值典藏书系”编委会)内容涵盖了销售心态培养、销售礼仪学习以及实际销售工作中的各种技巧的运用等，旨在让销售人员掌握一系列有用且有效的销售理念、策略与方法，使销售人员能够迅速而轻松地提高销售业绩。

《销售圣经》

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