

《销售道与术》

图书基本信息

书名：《销售道与术》

13位ISBN编号：9787508644166

出版时间：2015-3-31

作者：冯昱仁

页数：168

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

《销售道与术》

内容概要

"12条销售成功策略，成就顶级销售总监。

本书从销售需要掌握的思想和方法两方面，总结出12条销售成功策略，帮助销售人员化解难题，成功销售。

本书不仅注重于销售技巧与策略的提升，更注重于心灵智慧的修炼，而且更多的是运用故事案例与理念的结合来呈现，更能帮助你曾经或将要遇到的困难和挫折去一一化解。

"

《销售道与术》

作者简介

" 冯昱仁

上海智泉企业管理咨询公司董事长，上海博艾馆养生美容公司总经理。曾任上海永琪美容美发企业教育总监，行动成功教育集团广州公司负责人。

"

书籍目录

"开篇重新认识销售1
销售中隐藏的“成功大秘密” 3
销售的梯与链 6
销售的道与术 8
销售的99%等于零 11
行销与坐销 13
道篇导读 14
术篇导读 15
道一售前准备 17
观念和思路的准备 19
销售是一个非常了不起的职业 19
成功销售的3个重要因素 20
不要抱怨产品 22
明确自己的定位 22
失败是暂时的，并不意味着没有收获 24
经历所有拒绝之后就是成交 24
信心的准备 25
敢于开始就成功了一半 25
突破：做了不会失去什么，不做什么也不会得到 27
如果还有胆怯，就是练习还不够多 28
自信是成功的基石 29
相信，就会看到；而非看到，才会相信 31
术一售前准备 35
服饰搭配 37
看准3A客户——找对人是成功的前提 38
选择合适的沟通环境 39
资讯、资料 and 工具的准备 40
道二面见客户43
态度影响开场白 45
好状态是成功的前提 46
客户会下意识地以人度物 47
面见客户要学会望闻问切 48
术二面见客户51
建立信赖感 53
聆听的5个层次 54
陌生开场的6个要点 56
开场白的10个方式 57
沟通中应注意的10个细节 60
道三探寻需求63
说服客户要先了解客户,了解客户要学会问问题 65
销售的成功，不是说出来的，而是问出来的 66
没有需求创造需求，创造需求就是不断挖掘 68
成功的销售就是找到客户背后的需求 70
你的想法（你问的问题）影响着对方的想法 71
术三探寻需求 73
问问题的两种模式 75
问问题的技巧 79

《销售道与术》

运用提问策略探知客户状态 81
道四产品推介83
客户在没有了解产品之前最容易放弃 85
销售就是改变观念和塑造价值 87
术四产品推介91
产品推介的技巧 93
报价的技巧 94
说明好处的技巧 95
道五解除障碍97
为客户找到充分的购买理由 99
销售就是与客户进行心理较量 102
“问题”要提前预防，而不是之后去说服 104
强势销售者比弱势销售者成功的概率更高 105
客户拒绝是因为对产品还不太了解 107
客户的障碍有时来自销售者 109
客户的6道防线 110
术五解除障碍111
客户还没有下决心购买的10个理由 113
销售中常见的四大抗拒解析 114
成交的6个最佳时机 118
“第三者”插足 119
从潜在暗示到语言暗示 120
解除客户障碍 123
神经链调整术 125
道六谈判成交127
得到的不多是因为想要的太少 129
想法决定要求，要求决定结果 131
正确应用概率法则 132
成交才是对客户最大的帮助 134
术六谈判成交137
促使客户快速做出购买决定的4个绝招 139
成交谈判的策略 140
促使成交的17种方法 144
行动篇知道靠学习，做到靠练习155"

章节试读

1、《销售道与术》的笔记-1

1、从零到一是突破，从一到一百只不过是一个积累的过程。

2、要把自己打扮成一个跟你产品相关的专业人士，让客户看到你就像看到了产品的品质一样。

3、【第三者插足】

“哦，A公司能被贵公司选中，那他们一定在某些方面做得很棒！请问王总A公司最令贵公司满意的地方有哪些？”在了解竞争对手后，你可以说：“我想您理想的服务应该不仅仅包含这些优点吧？如果A公司能够做得更好，您希望哪些方面有提高？从客户这些不满意的地方入手，确保我公司也尽量具备了A公司已有的优点，对比突出优势，促成交易。”

4、常见抗拒解析

1) 客户说太贵了，我们回应，我理解你的想法，我相信您买东西一定是想买有价值的，没有价值的，我相信再便宜你也不想要，对吧？请问你最看重哪方面的功能？

2) 客户觉得可要可不要，我们回应，您看XX用了以后已经有所收益，我们的服务虽然不是最便宜的，但是性价比最好。

3) 客户认为你就需要卖东西给我，我们回应，我当然是想卖东西给您了。不过要是能给您带来更大的帮助和价值，我想你也会乐意的。

5【反悔策略】

这是一种赌博，只有买主对你软磨硬泡时，使用效果最佳。

“非常对不起，我们的销售员没有经验，先前的报价弄错了，没有计算运输费用，正常报价还需要提高三个点。”买主暴跳如雷，责怪你们不讲信誉，不过最终生意还是成了，以先前的最终报价成交。提高三个点当然不可能，但买主也不再要求降价了。

6、实际上，任何一种产品都会有多种用途，即使只有一种选择的理由，我们也可以帮助他找到更多的使用点或购买理由。客户购买的理由越充分就越容易做决定，也就更愿意花钱购买。

7、资讯、资料 and 工具的准备

1) 产品资讯

产品的优势和劣势，各产品适合的人群，同行的产品价位及性价比，同行产品服务的优缺点，行业相关讯息等。（媒体关于我公司的报导）

2) 客户见证

你的客户有没有使用效果的赞誉？怎么样让这些成为客户的见证？需要不断准备优化并拿来使用。

3) 辅助工具

销售时要问的问题、宣传页、说明书、计算器、笔记本、签字笔、名片、价格表、合作协议、成功案例、发票或收据等，还有提前准备好送客户的礼物，比如书、茶叶、门票等。

2、《销售道与术》的笔记-第79页

问问题时需注意的细节

- 1、提问题时表现出坚定和自信。
 - 2、提问要从对方关注的地方入手。客户会对自己职务内的什么后果负责？他希望看到什么成果？把你的产品的好处与对方的关注点联系起来。
 - 3、一次问一个问题。问题多了客户记不住，客户会挑着回答。
 - 4、重要信息没有明白或听清，要再次追问。因为判断错误会导致决策错误。
 - 5、等待3秒钟。问完后给对方思考的时间，表达后给对方补充的机会。
 - 6、把问题问下去，直到“石头”露出水面。解决客户问题之锁的钥匙，就藏在客户自己身上，只有通过问题才能找到。越了解客户，越容易成交。
 - 7、在每个问题上加上对客户所言的回馈。
 - 8、用反问避免对方一直发问。在回答完对方的问题后，不停顿立即反问。
- 问问题不到位，就不能做出准确的判断。

3、《销售道与术》的笔记-第24页

其实这部分作者写得内容很少，但举了一个例子很有意思，那就是作者以前找和自己水平差不多的人下棋，虽然有时可以体会到赢的乐趣，但水平却并不提高。而和高手下棋虽然没有赢过，但水平却在一直提高。

虽然我不认为失败就一定会带来成功，有时失败连教训都获得不到。反复的失败总会让人走进一个死胡同内，而陷入深深的迷茫之中。

但如果一个人善于总结，寻求失败的经验，甚至从失败过程中获取新的思路，那么失败就不是没有意义的。

也许会从中明白了不同客户的习惯，也可能因此明白了市场行情，甚至由此明白了自己服务的缺陷和他人的优势在哪里。

4、《销售道与术》的笔记-第53页

建立信赖感

客户心存戒备的6个特征：

- 1、追问细节
- 2、只是点头，并不发表见。
- 3、刚要进入说服的主题
- 4、一直保持严肃的态度
- 5、谈话中，不断移开视线，不断打量你。
- 6、打招呼很形式化，不够热情。

那么，如何消除客户的戒备心理呢？建立信赖感。

对方有警戒心时，不利于被说服。如果你未察觉对方的警戒心，继续说服，那就变成了自娱自乐。对方不仅戴着面具，而且内心还背向着你。怎么办？要学会了解客户。客户对产品认知有7个阶段。

在了解客户的就需要在每一次沟通时对下一次沟通进行铺垫，以避免莽撞、无理的情况发生。让对方记住你，不至于每一次对方都要重新认识你。

沟通中应注意的10个细节

《销售道与术》

- 1、不要打断客户的话。即使对方说错了，也要等他说完再纠结。
- 2、跟客户沟通时眼神不要游移不定。思绪偏离，客户一定能感觉到。
- 3、真诚、热情、积极地回应。适当问一些引导性的问题，以便客户更多、更深地说下去，即使用点头，微笑或赞许的眼神也好。
- 4、努力了解讲话的内涵。及时回应，不能不懂装懂，暂时放下自己的目的，认真倾听客户表达。
- 5、记录沟通中的重点。随身携带便签纸和笔，记下客户的要求，这样的沟通记录对成交和下一步沟通都有帮助。
- 6、不要臆测对方的谈话，即使对方在编造也要假设对方说的是真的。因为拆穿对方就意味着沟通失败。相反，如果客户编造事实，一定是哪里出了问题，首先思考是否是自己导致的，找出自己可能存在的问题。
- 7、提出适当的问题，引导话题。把客户带向对自己有利的方向。
- 8、多说“我们”少说“我”。尽量跟客户站在一起，有利于成交。
- 9、保持相同的谈话风格。语气、音量、坐姿，甚至穿着都要和客户保持一致。
- 10、要注意礼节，可能会影响下一步。

5、《销售道与术》的笔记-第6页

作者通过一个梯与链的比喻说明了在销售环节中许多部分是环环相扣，相互影响的。虽然说在具体的销售工作中，有些步骤可能不完全按照书中所说，具体情况往往更加复杂。对于从事这个行业的新手来说，具有很高的指导意义，至少说可以帮助他在销售过程中少走一些弯路。

很显然，作者在销售行业一定是个老手，对销售行业所需要的一些技能能够很系统并且很准确的给予分析，只是美中不足的是这部分的介绍过于笼统，缺少具体例子让人难以更加深刻理解销售中的技巧。

在销售的道与术这一章里，作者通过两个例子来说明了一下他对道的理解和重要性。那就是，在言语上吸引说股客户并不是主要的，能够让客户心悦诚服地接受自己的产品往往才是真正的成功，而长期客户的保留也更是需要道的存在。

有时候新手往往比老手更容易获得成绩的原因就是长期的工作，使他们的思维渐渐地趋于麻木，而对道的掌握也逐渐降低，而造成他们的业绩下滑。

《销售道与术》

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