

《成功的销售从话术开始》

图书基本信息

书名：《成功的销售从话术开始》

13位ISBN编号：9787563934928

10位ISBN编号：7563934928

出版时间：2013-5

出版社：方朋远 北京工业大学出版社 (2013-05出版)

作者：方明远

页数：272

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

《成功的销售从话术开始》

前言

俗话说：“买卖不成话不到，话语一到卖三俏。”要成为成功的销售人员，就一定要拥有出色的话语艺术即话术。出色的话术可以让客户感受到你的魅力，吸引客户的注意力，可以激发客户的兴趣和购买欲，可以缓解销售气氛，可以帮助销售人员掌握洽谈的主动权，可以给客户带来愉悦的享受，可以推动交易的达成。每一位成功的销售人员，都是一个运用话术的高手。他们善于把握情境，也善于应用沟通话术，因此，他们总能有好的业绩。每一个想拥有好的业绩的销售人员，首先要从学习话术开始。没有良好的与客户沟通的技能，就不可能有好的业绩。作为一名销售人员，如果你不知道该如何和客户说，本书为你提供了参照；如果你不知道如何说会更好，本书为你提供了情景示范；如果你想知道成功的销售人员如何与客户沟通，本书为你提供了答案；如果你不知道销售中某些特殊场景和问题该如何处理，本书现身说法，为你全景展现了棘手问题的沟通话术。话术的影响力贯穿于销售工作的整个过程，对销售的成败具有决定性的影响。销售活动实质上就是销售人员说服和引导潜在客户接受其观点，并购买其产品和服务的过程。无论是接近客户、引导客户、留住客户，还是解说产品、激发购买欲望、排除各种成交异议，销售的每一个阶段、每一个环节几乎都在考验着销售人员的话术。因此，销售人员熟练掌握和运用各种语言艺术，是提高销售业绩的关键所在。那么，作为一名销售人员，怎样才能练就出色的话术呢？世界推销大师戴尔·卡耐基说：“话术并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的，销售话术也是如此。”出色的话术完全可以通过学习和练习获得。基于此，本书从实用性出发，针对销售工作中最常见的话术问题，结合实际情景，为刚刚进入销售行业和正在从事销售工作的朋友提供了切实可行的方法，希望可以帮助你提高说话的水平，进而提高销售业绩，成为一名成功的销售人员。本书内容部分首先详细阐述了作为一名成功销售人员所必备的功力，然后按照销售流程又详细阐述了初次接触、留住客户、引导客户、解说产品、排除异议、价格大战、促成销售、回收货款、维护客户等各个环节需要用到的客户沟通技巧、情景话术。我们还高度概括了应用话术中应该具有的一些基本策略和技巧。本书特色有两点。一是荟萃了上百段沟通对话实例，涵盖了销售的每一个环节，为销售人员全程演绎了销售的整个过程，再现了成功销售人员与客户在不同环节和场景中沟通的话术，是销售人员全面学习沟通话术的经典教材和案例集锦。让读者快乐读对话，轻松学话术。同时也希望以此来弥补销售人员与客户沟通的不足。二是针对销售工作中可能出现的沟通问题、客户异议等，通过情景对话展现问题解决之道，使读者从中学到沟通话术，掌握问题解决办法。值得注意的是，我们提供的销售场景和呈现的具体问题有的可以直接运用于具体的销售沟通中，有的则需要根据现场实际情况变通使用，切不可生搬硬套。本书的目的就是和你分享成功销售人员的有效沟通经验。每个人都会话术，但不一定会有有效话术。有效话术是一种技能，对于销售人员来说，有效话术显得尤为重要。希望销售人员在轻松阅读本书中掌握沟通话术，拥有出色的话术，把自己打造成话术王。

《成功的销售从话术开始》

内容概要

《成功的销售从话术开始》内容部分首先详细阐述了作为一名成功销售人员所必备的功力，然后按照销售流程又详细阐述了初次接触、留住客户、引导客户、解说产品、排除异议、价格大战、促成销售、回收货款、维护客户等各个环节需要用到的客户沟通技巧、情景话术。我们还高度概括了应用话术中应该具有的一些基本策略和技巧。

《成功的销售从话术开始》

书籍目录

第一章话术王练习之功力必备 第一节成功的销售来源于自信 情景话术一 自信的销售员更容易爆发潜力 / 2 情景话术二 自信是塑造销售精英的第一秘诀 / 4 情景话术三相信自己，成就优秀 / 5 情景话术四 每一个小进步都是自信的积累 / 6 第二节谦虚的态度，使销售更顺利 情景话术一用“请教”铺开销售之路 / 7 情景话术二谦虚是销售员必备心态之一 / 10 情景话术三 谦虚地请教后，销售往往事半功倍 / 11 情景话术四 让客户感到被认可，让销售水到渠成 / 13 情景话术五语态谦恭，助你做出好业绩 / 15 第三节倾听可以赢得好感，也可以挖掘商机 情景话术一学会倾听，订单不请自到 / 17 情景话术二 做一名好听众，实现良好的沟通 / 18 情景话术三 给客户自我表达的机会，从中找到销售之门 / 20 情景话术四 善听比善辩更能带来交易 / 22 情景话术五 善于倾听，助你找到新的营销价值 / 23 情景话术六 认真倾听才能赢得客户的好感 / 26 情景话术七 听出对方的弦外之音，才能找到对策 / 27 第四节幽默，我们都喜欢的话术 情景话术一 幽默是你与客户建立友谊的桥梁 / 29 情景话术二 销售必备的“金钥匙”——幽默 / 31 情景话术三 恰当幽默一下，轻松化解尴尬 / 33 情景话术四 幽默的话术是这样练成的 / 34 情景话术五 你不能忽视的力量——幽默 / 36 第五节如此提问，为销售带来诸多好处 情景话术一 善于提问，增大成功的可能性 / 39 情景话术二 合理的提问更有说服力 / 40 情景话术三 开放性提问——典型问法的参考 / 41 情景话术四 多问“除此之外”，消除客户的疑虑 / 43 情景话术五 循序渐进地提问，才能步步为营 / 46 情景话术六 恰当提问，合乎尺度 / 49 第二章 话术王练习之初次接触 第一节 电话中初次接洽，常遇状况解答 情景话术一 您是哪位？有什么事？ / 52 情景话术二 你怎么知道我的情况？ / 53 情景话术三 经理在开会 / 55 情景话术四 经理不在，您有什么事我可以转告他 / 57 情景话术五 现在没空，以后再说 / 58 情景话术六 您预约了吗 / 59 情景话术七 我们近期不需要 / 60 情景话术八 这事不归我们部门管 / 62 第二节 面对面初次接触，说好开场白是关键 情景话术一 最快打破沉默的方式——寒暄式开场白 / 64 第三章话术王练习之留住客户 第四章话术王练习之引导顾客 第五章话术王练习之产品解说 第六章话术王练习之排除异议 第七章话术王练习之价格大战 第八章话术王练习之促成销售 第九章话术王练习之回收货款 第十章话术王练习之维护客户

《成功的销售从话术开始》

章节摘录

版权页： 情景话术四 对心不在焉型客户：先为他排忧解难 有时，我们去拜访一些客户，他们因为被其他的事所困扰，所以不能安静下来听取我们的销售陈述，所以我们需要衡量一下自己的得失，然后做一件帮他排忧解难的事，表达自己的诚意，也好让对方从他的情绪中走出来，来与我们达成交易。

情景1 汤姆接到总裁的一个大业务，需要到一家连锁商城打通销售的渠道。当他走进商城经理办公室的时候，看见经理的办公桌上摆着许多相片，所有相片上面都是同一个乖巧懂事的女孩，年龄大概在8岁左右。在办公桌的一角，放着女孩亲手为爸爸制作的工艺品。经理看到汤姆进来，还是面带笑容地接见了，可以感觉到，这是一位慈爱的父亲。在汤姆做了销售陈述后，经理对汤姆公司的产品并不感兴趣，在谈话中，他的眼神时不时地落在照片上，在看到女孩的一刹那，经理的脸上闪现出一丝幸福，然而一瞬间，这种幸福又变为一种痛楚。汤姆将这一切看在眼里，他明白，今天就算他说出个花来，经理也不会购买他们公司的产品，因为经理的心思根本就不在这里。于是，汤姆礼貌地告退，他决心另寻突破口。汤姆四处打探，终于了解到，原来经理年幼的女儿刚得了一种癌症，要想治好这种病必须用一种稀有的药材，可是现在市面上根本买不到这种药材。汤姆突然想起，这种药材刚好在朋友的牧场见过，于是从朋友那里买到一部分药材。一个星期五的早上，汤姆没有预约就来到了这家商城，心情极为不好的经理漠然接待了汤姆：“对不起，我对你们的产品没有兴趣。”“您误会了，我这次来不是为了说产品的事。”汤姆温和地说。经理一脸疑惑说：“那你是……”汤姆端正坐姿说：“我听说您的女儿最近被病魔缠身，需要一种药材来医治，碰巧这种药材我在朋友的牧场见过，于是我朋友给我捎来一部分药材，不妨先给孩子试试看。”经理有些不解：“这……谢谢！”

《成功的销售从话术开始》

媒体关注与评论

话术的确很重要，它可以使事情改变，可以使客户自己说服自己。——励志大师金克拉 当客户愿意与你沟通的时候，就相当于成功了一半。——著名推销员原一平 挠到客户的痒处，你就有成交的希望。——著名推销员乔·吉拉德 作为一名销售员，你的工具是你的嘴巴。充满信心地去使用它。——著名推销员汤姆·霍普金斯

《成功的销售从话术开始》

编辑推荐

《成功的销售从话术开始》荟萃了上百段沟通对话实例，涵盖了销售的每一个环节，为销售人员全程演绎了销售的整个过程，再现了成功销售人员与客户在不同环节和场景中沟通的话术，是销售人员全面学习沟通话术的经典教材和案例集锦。让读者快乐读对话，轻松学话术。同时也希望以此来弥补销售人员与客户沟通的不足。

《成功的销售从话术开始》

名人推荐

话术的确很重要，它可以使事情改变，可以使客户自己说服自己。——励志大师 金克拉 当客户愿意与你沟通的时候，就相当于成功了一半。——著名推销员 原一平 挠到客户的痒处，你就有成交的希望。——著名推销员 乔·吉拉德 作为一名销售员，你的工具是你的嘴巴，充满信心地去使用它。——著名推销员 汤姆·霍普金斯

《成功的销售从话术开始》

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