

《贴心话》

图书基本信息

书名：《贴心话》

13位ISBN编号：9787538594590

出版时间：2015-11-1

作者：宋犀堃

页数：256

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

《贴心话》

内容概要

本书内容涵盖了从开场寒暄直到售后服务的整个销售过程，通过大量鲜活、经典的案例，介绍了销售高手们在吸引客户的注意力、探明客户的真实需求、介绍产品、化解客户的异议、应对不同类型的客户、讨价还价、促使客户完成交易以及解决售后问题等各个环节中使用的沟通技巧和话术秘诀，深入剖析了销售沟通不畅的症结，教你如何将话说到客户的心坎里。

作者简介

宋犀堃，资深营销策划人、销售实战话术培训师，多家企业的营销顾问，对产品营销有着丰富的经验和独到的见解，已出版营销著作多部。

书籍目录

- 第一章 巧妙寒暄 暖心的开场白会黏人
 - 打破心墙，一句“谢谢”暖人心 / / 003
 - 温馨寒暄，让交易充满人情味 / / 006
 - 巧妙迂回，让题外话拉近彼此距离 / / 009
 - 制造共鸣，成为客户的“自己人” / / 011
 - 亲切自然，热情的语言最动人 / / 014
 - 拉近关系，制造一见如故的缘分 / / 017
 - 真诚善意，用亲和力黏住客户 / / 021
- 第二章 一语中的 吸引客户的注意力
 - 语出惊人，用悬念勾起客户的好奇心 / / 027
 - 言简意赅，用完美的自我介绍吸引客户 / / 030
 - 幽默风趣，让客户笑了就好办 / / 033
 - 虚心请教，打开客户的话匣子 / / 035
 - 娓娓道来，用巧妙的故事拴住客户 / / 039
- 第三章 盘根究底 问出客户的真正需求
 - 调查询问，全面了解客户的需求状况 / / 045
 - 诊断式提问，找到满足客户需求的对症良药 / / 048
 - 询问用途，为客户推荐最合适的产品 / / 052
 - 询问细节，问得越细，收获越多 / / 053
 - 积极性提问，透视客户的心理 / / 057
 - 围绕主题，将关切带给客户 / / 061
- 第四章 介绍产品 好处说透，益处说够
 - 声情并茂，介绍产品要有感染力 / / 067
 - 展示数据，用权威的数字说话 / / 070
 - 了解产品，介绍才能清晰全面 / / 072
 - 突出卖点，介绍产品要扬长避短 / / 074
 - “演”“说”结合，制造良好的试听效果 / / 079
 - 客观专业，正确评价对手的产品 / / 082
 - 巧妙揭短，适度说一些产品的“小缺点” / / 085
- 第五章 换位思考 将心比心的话最动听
 - 以心换心，站在客户的角度说话 / / 091
 - 打动心灵，让客户感觉到被重视 / / 095
 - 迎合需求，满足客户的心理愿望 / / 097
 - 赢得信赖，沟通中要处处为客户着想 / / 100
 - 合理建议，为客户提供切实的帮助 / / 104
- 第六章 因人而谈 把话说到每一个客户的心坎里
 - 维护面子，应对爱慕虚荣的客户 / / 109
 - 礼让三分，应对喜欢争论的客户 / / 112
 - 有效引导，应对犹豫不决的客户 / / 116
 - 保持耐心，应对固执的客户 / / 119
 - 细致耐心，应对沉默寡言的客户 / / 123
 - 顺势而谈，应对外向型的客户 / / 128
- 第七章 循循善诱 让客户顺着你的思路走
 - 引人入胜，为客户描绘美妙的意境 / / 133
 - 创造需求，让客户产生想拥有的感觉 / / 136
 - 巧妙刺激，激发客户的购买欲望 / / 140
 - 制造行情，利用客户的从众心理 / / 143

- 借力打力，让“第三者”来替你说话 // 147
- 深入挖掘，用语言“钓”出客户的潜在需求 // 150
- 得寸进尺，让客户不知不觉地扩大消费 // 154
- 第八章 巧言释疑 把客户的异议变成满意
- 抓住关键，问出客户异议的真假 // 161
- 巧妙迂回，认同甚至赞美客户的意见 // 166
- 以柔克刚，应对异议的太极话术 // 169
- 顺利转化，将异议变为销售卖点 // 173
- 步步为营，让客户一直说“是” // 175
- 第九章 起死回生 妙言巧语应对拒绝
- 见招拆招，应对“考虑考虑”的拒绝理由 // 183
- 突出品质，应对“货比三家”的拒绝理由 // 188
- 分析利害，应对“以后再说”的拒绝理由 // 191
- 展示优势，应对“我已有供货商”的拒绝理由 // 193
- 创造时间，应对“没有时间”的拒绝理由 // 196
- 第十章 讨价还价 好价格是谈出来的
- 适时报价，选择合理的报价时机 // 203
- 多谈品质，优质的产品不便宜 // 206
- 顺承其意，顺着客户的思路说服 // 208
- 价格细分，化整为零，“大钱”变“小钱” // 210
- 强调价值，帮客户找到心理平衡 // 212
- 第十一章 一锤定音 坚定客户购买的决心
- 委婉催促，帮助客户下定购买决心 // 217
- 欲擒故纵，让客户主动急于成交 // 218
- 激将成交，巧妙利用客户的自尊心 // 221
- 非此即彼，促进成交的“二选一”法 // 223
- 引出承诺，促使客户言行一致 // 224
- 屏蔽风险，解除客户的后顾之忧 // 226
- 第十二章 售后服务 贴心话温暖人心
- 耐心倾听，真正了解客户的问题 // 233
- 表达关切，用换位思考与客户沟通 // 236
- 积极化解，时间抚不平客户的不满 // 238
- 平息怨气，措辞不当会火上加油 // 240
- 化解矛盾，服务禁语不出口 // 243

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