

《销售攻心技能实战特训》

图书基本信息

书名：《销售攻心技能实战特训》

13位ISBN编号：9787115338256

出版时间：2014-2

作者：俞慧霞

页数：207

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

《销售攻心技能实战特训》

内容概要

在销售中使用心理战术能有效帮助销售员取得谈判胜利，顺利实现销售。销售员掌握高效的攻心秘诀，便能快速征服客户，顺利拿下订单。销售攻心技巧也是销售员学习和培训的主要内容之一，《销售精英核心技能实战特训：销售攻心技能实战特训》通过五部分，共12章内容的阐述，为各行业的销售员提供了一套上佳的同客户谈判的技巧，帮助销售员轻松搞定客户、拿下订单。《销售精英核心技能实战特训：销售攻心技能实战特训》同时向销售培训师提供了一套可供参考的详尽的销售攻心培训方案，帮助销售培训师更有效地开展攻心技巧方面的培训。

《销售攻心技能实战特训》

作者简介

王宝玲：台湾大学经济系毕业，美国加州大学MBA、统计学博士。现任盖曼群岛商创意创投董事长、香港华文网控股集团、上海兆丰集团及台湾擎天文教暨补教集团总裁，并创办台湾采舍国际公司、北京含章行文公司、华文博采文化发展公司。为台湾知名出版家、营销学大师，对企业管理、个人生涯规划及微型管理、营销学理论及实务，多有独到之见解及成功的实务经验。

书籍目录

前言

第一部分 攻心基础篇 一定要懂的销售心理

第1章 销售员必知的黄金销售心理定律

第1节 禁果效应：客户越被禁止越有兴致

第2节 刻板效应：拒绝推销只是客户的习惯而已

第3节 霍桑效应：客户只是想发发牢骚

第4节 晕轮效应：客户会因为喜欢销售员而喜欢产品

第5节 权威效应：足够专业的表现能产生向心力

第6节 伯内特定律：将自己和产品烙印在客户的心上

第2章 解读客户的消费心理

第1节 客户常见的消费心理及购买动机分析

第2节 消费心理在不同社会阶层的表现（社会地位、职位薪资、学历）

第3节 消费心理在各年龄段的表现（老年人、青少年、中年人）

第4节 消费心理在不同性别的客户身上的表现

第二部分 消除防备篇 打破客户的心理防御

第3章 如何攻破不同性格客户的心

第1节 如何打动固执型客户

第2节 如何赢取谨慎型客户的心

第3节 如何应对斤斤计较的客户

第4节 如何应对专制型客户

第5节 如何打开缺乏主见型客户的心

第6节 如何面对性急的顾客

第7节 如何面对冷漠的顾客

第8节 如何面对“话痨”型的顾客

第9节 如何面对寡言少语型的顾客

第4章 什么开场白最能打动客户的心

第1节 以利益为主题的开场白

第2节 利用客户好奇心的开场白

第3节 用赞美开场

第4节 以有影响力的第三人为主题开场

第5章 如何应对客户的种种借口

第1节 如何面对“我再考虑考虑”

第2节 如何面对“我没有兴趣”

第3节 如何面对“我再转转”

第4节 如何面对“我不需要”

第5节 客户说“没钱”怎么办

第三部分 解决需求篇 如何准确地了解和满足客户的需求

第6章 巧妙提问，问出客户需求

第1节 真诚提问，客户才愿意说出实情

第2节 避开客户反感的问题

第3节 以客户为尊，帮客户解决难题

第7章 如何将产品与客户需求对接

第1节 客户需求无法改变时，转换客户的关注角度

第2节 灵活变通，让产品特点与客户需求相符

第3节 适当运用客户的折中心理

第四部分 博弈成交篇 如何引导客户顺利做出成交决定

第8章 读懂客户没有说出的心里话

《销售攻心技能实战特训》

- 第1节 看透客户拒绝背后的真相
- 第2节 通过异议分析客户的心理
- 第3节 客户对产品满意的表现
- 第9章 在谈判中攻下客户的心
 - 第1节 创造轻松的谈判氛围
 - 第2节 掌握谈判节奏，不急于求成
 - 第3节 如何在谈判阶段用好迂回战术
 - 第4节 如何处理谈判桌上的价格争议
 - 第5节 用高效专业的建议打动客户的心
- 第10章 运用心理战术，巧妙实现成交
 - 第1节 用适时沉默促进成交实现
 - 第2节 用激将法实现成交
 - 第3节 通过适当让步实现成交
 - 第4节 利用贪便宜心理实现成交
 - 第5节 利用二选一法实现成交
- 第五部分 售后服务篇 如何始终抓牢客户的心
 - 第11章 服务无微不至，用细节感动客户
 - 第1节 为客户提供个性化服务
 - 第2节 服务客户的十大黄金细节
 - 第12章 维护老客户，用执着留住新客户
 - 第1节 别忽视老客户
 - 第2节 将“头回客”变成“回头客”
 - 第13章 专注解决客户投诉，直到客户满意
 - 第1节 用道歉和劝慰浇灭客户的心火
 - 第2节 帮助客户解决迫在眉睫的问题
 - 第3节 及时兑现许下的承诺

《销售攻心技能实战特训》

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