

《销售与口才技巧全书》

图书基本信息

书名：《销售与口才技巧全书》

13位ISBN编号：9787506480802

10位ISBN编号：7506480808

出版时间：2012-3

出版社：中国纺织出版社

作者：郑豪民

页数：268

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

前言

任何一个销售员，要想在销售行业做出一番成就都非易事，这需要他有稳妥顺畅的销售渠道、扎实的专业知识、丰富的人脉资源、广阔的职业舞台、娴熟的销售技巧等，但更重要的是口才，因为销售人员的销售能力主要是体现在语言的说服力上，一个销售人员具有的语言魅力对于客户的吸引力是不可估量的。一名出色的销售人员，一定是一个懂得把语言艺术融入产品销售中的人。可以这样说，当销售员有了语言魅力，就有了成功的可能。因此，要想成为一名出色的销售人员，注意从细节上培养自己的语言魅力是非常重要的。提到销售口才，人们常常会产生一些误解，认为销售口才就是耍嘴皮子，但实际上，销售语言是非常有讲究的。口才是一门说话的艺术，而销售口才则是要把这种艺术融合产品内涵讲解出来，所以说，无论是电话营销还是讨价还价，或者是处理异议，甚至是说服购买的过程中，销售员都要仔细观察、巧妙分析，适时地说出鼓动人心的话，从而达成交易。相反，作为销售员，如果你惜字如金、默默无语或者虚话连篇、絮絮叨叨，都将与成功完成销售无缘。那么，销售员如何才能拥有良好的销售口才呢？其实很简单，销售口才是建立在掌握一定的销售基础知识上的，而这些销售知识也是多层次的。真正的销售口才涉及的不单单是语言的范畴，因为销售中口才的运用不单单是一句话、一个例子，其中涉及如何自信开口、提问、寒暄、约访客户、电话营销等很多方面。当然，好口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的。古今中外能言善辩的演讲家、雄辩家无一不是靠勤奋的练习和坚持而获得成功的。因此，任何一个销售员都不必为了暂时的口才不好而气馁，只要能够努力学习说话技巧，掌握丰富的销售知识，都可以拥有一副好口才。本书针对销售工作中最常见的口才问题，结合实际案例，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具体方法，实用性强，随学随用。通过阅读本书，你可以更好地进行销售工作，继而在现有岗位或未来的岗位上轰轰烈烈地做出一番成就。

《销售与口才技巧全书》

内容概要

《销售与口才技巧全书》是销售人员最基本、最重要的武器。好口才才是打开顾客心扉，快速实现成交的通道，而销售策略则是实现销售目标的保证和推动力。

《销售与口才技巧全书》分为两部分，上篇从销售口才入手，在不同的销售情景下，结合诸多典型的案例，让销售人员掌握说话的精髓，提升表达技巧，巧妙地与客户沟通，打动顾客的心，促成成交。下篇从销售口才的实际应用出发，分析在销售中的重要环节，如何利用口才施展销售策略，一步步赢得主动，实现成交。《销售与口才技巧全书》是一部销售技巧全方位提升宝典，帮助销售人员突破销售盲点，提升销售业绩，打造职业优势，成就销售精英。

《销售与口才技巧全书》

作者简介

郑豪民，硕士学位，河南城建学院任教，对财会、销售技巧有精深的研究，共发表相关论文10余篇。

书籍目录

第1章 自信开口，做销售的人就是要敢说

敢说才敢卖，开不了口就别做销售
自身对产品充满信心，表达才更令人深信
销售语言要妥当，绝不用模棱两可的词
敢于自夸，“王婆卖瓜”的精神不能少

第2章 亲切赞美，真诚悦耳沁入顾客心扉

赞美顾客用点心，别搞空穴来风
利用赞美为销售铺路，不要白白浪费美言
遇到含蓄的客户，赞美可以温婉动听些
赞美客户也得有点新意，起到最佳效果

第3章 倾听先行，会听的销售员最精明

会听最精明，听出客户真性情
适时地回应，在倾听中挖掘到真正需求
从倾听中了解到客户内心的厌恶与喜好
听者有心，接过有利于销售的话茬儿

第4章 灵巧提问，步步深入探出顾客真心

提问需讨巧，从客户感兴趣的问题入手
委婉探问出顾客的经济实力
分寸拿捏好，提问的口气要小心
问题难度不要太大，顾客更容易回答
积极的问题更易带动销售的氛围

第5章 寒暄有道，客套话是销售时的调和剂

利用寒暄迅速与陌生顾客拉近心理距离
寒暄的话要恰到好处，自然才能亲切
遇到冷场时，客套话帮忙来调和
与老客户寒暄时，要使感情更进一层
寒暄的客套话也有所禁忌

第6章 慧心魅语，巧嘴一张就能“迷倒”顾客

巧用声线，让自己的声音更有感染力
见缝插针，说得多不如说得巧
善用比喻等修辞，让顾客听得明白听得尽兴
语气神态配合好，顾客对你更信任
沉默也是一种语言，销售中“留白”的魅力

第7章 小心慎言，销售绝不能触犯禁忌话

言谈中若是急于成交会导致功败垂成
控制好情绪不要说那些随心情的话
面对顾客的问题，不是都要有问必答
说话不可啰嗦冗长，简练语言更易得人心
不要轻易给顾客许下各种诺言

第8章 言语操控，一定让顾客“心随你动”

语言激将法，让客户“俯首称臣”
给爱听软话的顾客灌下“蜜语甜汤”
话到嘴边留半句，让顾客想追问下去
巧说真实案例，让客户更为动心

第9章 挖掘客源，有心“套话”全靠一张嘴

话要巧说，亲朋好友都会欣然成为你的客户
用有诱惑力的话术，让客户主动为你挖掘新客户

- 一话套一话，总有需求点令其成为潜在客户
 - 借助老客户制造好口碑，“哄”其为你介绍新客户
 - 巧让客户为你做宣传，胜过你自己叫卖
 - 第10章 巧妙约访，顾客的推辞全都化为云烟
 - 客户说没时间，约访如何继续
 - 巧订约访日期为自己留出余地
 - 客户借口路途太远，该如何扭转
 - 不给客户留太多的可能性
 - 用好语言“太极术”应对客户的各种推辞
 - 第11章 拜访有方，面对客户轻松自如谈到点儿上
 - 话说得自然，让拜访顺理成章不显突兀
 - 拜访客户时，哪些话必不可少
 - 留出拜访的话茬儿，为下次拜访做好铺垫
 - 拜访中的销售语言不要太露骨
 - 发现客户家的特点，用点心机说销售语
 - 第12章 创意开场，第一时间令顾客心潮澎湃
 - 别出心裁的开场白，客户听到即动心
 - 面对中老年人，不妨用家长里短来开场
 - 掌握常用开场话术，应对不同销售情景
 - 开诚布公的开场，用真诚打动客户
 - 开场要火热，话怎么说才显热情
 - 第13章 推介卖点，激发客户购买欲
 - 挖掘产品卖点，不为介绍而介绍
 - 语言专业，客户才会深信于你
 - 怎样说才能突出产品最特别的卖点
 - 用数据说话，客户体会更深刻
 - 利用比较，巧说产品的与众不同
 - 第14章 消除疑虑，客户的心结全靠你来解开
 - 先给客户一颗定心丸，防止客户疑虑过多
 - 探明客户表面疑虑后的真实意图
 - 不要直接否定客户的异议，委婉侧击更好
 - 利用其他客户巧堵客户异议
 - 第15章 电话销售，传来的声音一样能促成销售
 - 电话销售的语言流程怎样才合理
 - 让客户拿起电话的一瞬间就被你吸引
 - 接线人为难你时，该怎么说才能让准客户接电话
 - 电话销售言语精练，时间把握好
 - 电话即将结束时要为销售做好精心铺垫
 -
 - 第16章 打消拒绝，化解顾客的借口有所准备
 - 第17章 讲价有法，绝不让价格成为销售的阻碍
 - 第18章 看人劝购，不同顾客需要不同的销售语言
 - 第19章 融化抱怨，客户的问题就是你的问题
 - 第20章 言语诡计，销售说出的话要暗藏点玄机
- 参考文献

章节摘录

版权页：敢说才敢卖，开不了口就别做销售作为销售员都知道，销售是靠嘴吃饭的，开口说话是说服客户、取得销售业绩的前提条件。但现实销售中，有一些销售新手和缺乏信心的销售员在销售中总是消极被动，不敢开口，而最终结果要么是业绩不佳，要么是放弃销售工作。所以，在销售界，人们常说，敢说才敢卖，如果开不了口，销售将无从谈起。销售情景：老李自二十岁起就开始从事礼品销售的工作，到现在已经有20年了。20年的时间让他从一个对销售一无所知，遇到客户都怯生生的新手成长为一名顶尖的销售员，他清楚地记得自己第一个月的销售业绩是零，但是现在他每个月的销售业绩可以达到几十万元，他现在已经是公司的业务经理了。每次老李在培训公司的销售员时，总会说这样一番话：“大家都知道，我曾经对销售一无所知，第一个月的业绩为零，我害怕和客户说话，害怕客户会不购买我的产品，越是害怕，我越是不敢说话，一开口就会语无伦次。但后来，我告诉自己，一定要成为最顶尖的销售员，我会成功的，以后不管遇到什么样的客户，我都要尝试着与其沟通。那是第一次，我将产品推销出去。那天，我主动与一位女顾客说话，为了引起她的注意力，我顺手举起剃须刀说：“你要剃须刀吗？”她用奇异的眼光看了一下说：“啊！剃须刀！？你有没有搞错啊！我又没有长胡子，要剃须刀干吗啊！”我微笑着看了她一眼，然后右手拿起手上的剃须刀，轻轻地放在桌面上，然后又轻轻地动一下桌面上的剃须刀，接着深情地对她说：“哪！剃须刀是男人三大宝之首，每个成年男士都要剃胡子的，六月十九日是父亲节，就快到了，你想象一下，六月十九日那天，当你爸爸收到这份礼物时那开心的样子，你喜不喜欢？”是啊，“我怎么没想到呢？”结果，这位女士很爽快地买下了我的剃须刀。自从这件事之后，我自信多了，我感受到了主动开口为自己带来的益处。在这里，我也想告诉大家，做销售一定要敢说，如果你不愿意开口，就不要做销售。

《销售与口才技巧全书》

媒体关注与评论

《销售与口才技巧全书》

编辑推荐

精彩短评

- 1、书的质量挺好的，发货很快
- 2、今天开始床读了
- 3、了K金K金K金K金啦啦啦
- 4、书的内容很不错，它使我懂得读书的重要性。
- 5、先学习学习，希望对日后帮助！
- 6、睡觉前看看，每天学一点还不错
- 7、现在的我还得学习学习下
- 8、大道理较多，缺乏针对中国国情的实战性。
- 9、看了之后运用到实际当中，效果不错。。。
- 10、211超级给力，书非常好
- 11、对于初学者是一本好的教材
- 12、行行都需要销售，有一定的口才对工作很有帮助呢
- 13、拼凑书
- 14、买来过，看了几页，就觉得非常受用，给同事带的，开心的不得了，没过多久，业绩有很大的进步。。现在在公司疯抢，都想看，还想让我再买呢。。。好书推荐。
- 15、好书。。很有内容
- 16、内容切合实际，这本书值得看
- 17、很好的书，有借鉴作用
- 18、口才的意义
- 19、内容精彩，值得一读！
- 20、个人感觉不错，价格合理，内容丰富详实。
- 21、里面的内容写的很好

《销售与口才技巧全书》

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