

《销售高手的99个沟通细节》

图书基本信息

书名：《销售高手的99个沟通细节》

13位ISBN编号：9787501796427

10位ISBN编号：7501796424

出版时间：2010-4

出版社：中国经济

作者：郭汉尧

页数：203

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

《销售高手的99个沟通细节》

前言

一个成功的销售员需要专业的技能，刻苦的学习，良好的修养以及大量辛苦的工作。而所有的一切，都指向一个最重要的环节，就是与客户的沟通，销售高手一定是沟通高手。销售工作可以说是一件与人打交道的工作，因此处理人际关系能力的高低往往决定了销售人员业绩的好坏。大部分销售精英都认可这一点：沟通是销售的关键，一切尽在沟通！与客户沟通的好坏直接决定销售的成败。作为销售人员，必须把自己定位为专业人士，因为专业人士比其他人更清楚自己在做什么。在第一次与客户洽谈之前一定要了解客户的想法，清楚他们的购买动机。销售中的一个简单道理就是：只有当你让客户做的事情对他们来说有意义时，你才能从他们那里获得最大限度的合作。所以，聪明的销售人员会通过客户的眼睛观察事物，了解他们的实际状况及所想所需，进而从客户的角度出发去分析所有情况。很多时候，你做了种种自认为很充足的准备，但客户对你、你的公司以及你的产品就是不感兴趣。出现这种情况，很可能并不是他们不需要产品，而是他们不清楚购买产品的收益究竟是什么。这时，你应该好好分析一下客户的实际情况，了解他们的想法，进而揭示他们的需求和收益，比如降低成本，提高产品质量，加快服务速度等。很多销售人员在和客户沟通时习惯用产品的特点去说服客户，效果很差，原因就在于不了解客户的真正需求。所以，优秀的销售人员总是会把产品的益处传达给客户。卖产品就是卖好处，销售沟通就是告诉顾客他们能得到的好处。有时候，客户会明确地说出他不想购买产品的疑惑，但这并不意味着你已失去了这笔生意，因为经验告诉我们，如果你能及时有效地消除客户的疑虑，那么这个客户就极有可能成为你的客户。为做到这一点，在和客户沟通之前就应该预计客户可能担心的事情，并准备好相应的答复，排除阻碍成交的不利因素。最后，要强调客户获得的价值会远远超过他们可能遇到的麻烦，这一点是销售策略中的关键。销售沟通的本质就是价值呈现。

《销售高手的99个沟通细节》

内容概要

《销售高手的99个沟通细节》作者结合多年的销售与管理经验，归纳总结出99条沟通细节，基本涵盖了与客户沟通中的各种情况，并给出了解决方案。读者可以将《销售高手的99个沟通细节》实例与具体沟通时的实际情况相结合，进行分析总结判断，必能获得绝佳效果。

销售，是一场集，心理、体力与智慧于一体的较量，销售人员一定要懂心理学。每次与客户的沟通都是一次探寻客户内心需求与心理底线的过程。名则与客户交朋友、聊天，实则探寻销售情报。因而，一个销售人员能否在与客户有限的几次沟通机会中，洞察客户内心，获得销售机会，就显得尤为重要。

《销售高手的99个沟通细节》

作者简介

郭汉尧，实战派销售力提升专家，资深店长培训专家，资深品牌运营与策划专家，首创顶天立地四轮驱动品牌运作理念，多家成长型企业品牌营销顾问，拥有丰富的品牌运作及营销管理实战经验。几洲同行品牌营销策划机构领军人物，《销售与市场》杂志礼第一营销团专家，汉硕管理学院MBA教授，《赢家大讲堂》特聘专家，贵派品牌营销学院院长、步之霸品牌终端管理学院院长。

《销售高手的99个沟通细节》

书籍目录

序言 沟通能力决定销售业绩 / 1

第1章 使用得体的身体语言 / 1

1 沟通第一步，用行动拉近心理距离 / 3

2 慢一秒微笑 / 4

3 摆出一副成功者的姿态 / 6

4 让你的眼神更有威力 / 8

5 你首先要喜欢别人 / 12

6 你好，老朋友 / 15

7 别让你的举止出卖你 / 17

8 举止也在出卖你的客户 / 20

9 事先用想象排演， / 22

10 恰当的手势给你的形象加分 / 24

第2章 自如地闲谈 / 27

11 选好闲谈的切入点 / 29

12 要让闲谈有吸引力 / 31

13 让客户感受到你的真诚 / 33

14 插话要插到正题上 / 34

15 切中客户需求点 / 36

16 寻找对方感兴趣的话题 / 37

17 商务交流会 / 39

18 掌握寒暄的尺度 / 41

19 有意识地调节交谈气氛 / 43

20 如何与态度冷漠的客户交谈 / 45

21 把客户引导到自己的轨道上来 / 46

22 把正事揉碎在闲谈中 / 48

23 客户失意是你的机会 / 49

24 闲谈的结束语决定最后的结果 / 51

第3章 自信地表达自我 / 55

25 自信是成功的心理基础 / 57

26 对不好拒绝的客户请托如何处理 / 59

27 在众人面前自信地讲话 / 60

28 正确接招他人恭维的话 / 62

29 客户购买的是信心 / 64

30 自信地拒绝客户的无理要求 / 65

31 克服自卑心理是销售高手第一课 / 69

32 自信地向客户推荐自己 / 71

第4章 把握与客户沟通的尺度 / 73

33 避开客户忌讳的雷区 / 75

34 不要谈论客户的隐私话题 / 76

35 在话语中表现真诚 / 78

36 适当说点贴心话 / 80

37 让客户感受到你对他的了解深度 / 82

38 避免在客户面前说错话 / 83

39 善意的谎言 / 85

40 选择一个合适的谈话角度 / 86

41 客户情绪低落，怎么办 / 88

42 如何与客户不同决策层交谈 / 89

43 反对客户的意见，怎么说 / 91

44 客户方犯错，怎么说 / 92

第5章 跟客户站在一起 / 95

45 让客户觉得你们有共同的目标 / 97

46 与客户发生矛盾如何处理 / 99

47 复杂的话，简单说 / 101

48 学会适时沉默 / 103

49 慎用“我”“我的”的称谓 / 104

50 巧妙消除初相识的陌生感 / 106

51 要夸赞客户鲜为人知的优点 / 108

52 开玩笑要注意分寸 / 110

53 说服客户前，先打消对方的顾虑 / 111

54 酝酿好与人沟通的第一句话 / 113

55 适当帮助你的客户做一些工作之外的事情 / 115

56 修炼亲和力 / 116

第6章 真诚地赞美客户 / 119

57 把握赞美的尺度 / 121

58 第三方的赞美 / 122

59 打动人心的赞美 / 124

60 赞美可以鼓舞人 / 126

61 把握赞美的时机 / 127

62 从细节处入手 / 129

63 赞美要恰到好处 / 130

64 如何赞美陌生人 / 132

65 赞美与你合作的人 / 134

第7章 如何给客户打电话 / 137

66 短时间内表述清楚自己的观点 / 139

67 在电话中营造亲近感 / 140

68 接电话要热情 / 142

69 巧妙拒接电话 / 145

70 巧妙应对代接电话的人 / 147

71 打电话的最佳时机 / 149

72 电话留言有学问 / 151

73 诱使你的客户回电话 / 153

74 怎样使接电话的人帮你找人 / 155

75 在电话中表达对客户的关心 / 156

76 在电话中听懂客户的真实想法 / 157

第8章 商务聚会 / 161

77 三思而后说 / 163

78 巧妙结识目标客户 / 164

79 巧妙吸引别人接近你 / 166

80 与目标客户如何深谈 / 168

81 善待对你不感兴趣的合作者 / 170

82 控制与对方谈话的节奏 / 172

83 你首先要对你谈话的主题感兴趣 / 173

84 忍让有度方可成事 / 174

85 有些问题可以模糊处理 / 176

86 适当吹牛是必要的 / 178

87 修炼语言力 / 179

第9章 沟通有法 / 181

88 你会借力吗 / 183

89 销售工作是一场智力比拼 / 185

90 对客户巧提要求 / 186

91 无理而妙，化解怨气 / 188

92 利用出错的机会赢得好感 / 189

93 批评人的学问 / 191

94 解围 / 193

95 不同的人，不同的交往方式 / 195

96 巧妙回应他人对你的羞辱 / 196

97 口头禅 / 198

98 怎么告诉别人坏消息 / 200

99 尽量回避与他人的争论 / 201

《销售高手的99个沟通细节》

章节摘录

4 让你的眼神更有威力眼睛是心灵的窗口，要想淋漓尽致地表达自己想要表达的内心情绪，必须运用好自己的眼神。在沟通的过程中，除了语言交流外，就是两人的眼神。说话者想让你认真地听他说话，就一定会用眼神注视着你，而假如你此时正在聆听的话，你的眼神肯定也在注视着说话者。会使用眼神的人，会给对方留下好印象，赢得对方的好感。恰当地运用眼神就会产生很奇妙的效果。销售高手对眼神这个细节的运用，也是巧妙而有学问的。在与客户沟通时，我们要向客户表达可以促成合作的信息，这里面包括真相的和假象的。在很多的肢体表达中，你的眼神是最重要的，如果不加以修饰，管不住你的眼睛，那么你的眼睛将会出卖你，成为你的客户看透你内心的暴露点。据说，希腊神话中的海伦可以用迷人的秋波招来舰船，美国民族英雄戴维·克罗克特可以用目光逼退熊。这些传说虽然有些夸张，但眼睛的确具有神奇的魔力可以激发人们的情感。武林高手可以把手脚锻炼成杀人的致命武器，你也可以把眼神练得“追魂夺魄”，只要你能熟练掌握一些进行眼神接触的技巧。恋人们喜欢深情地凝视对方，因为他们都知道“眉目传情”的威力。相反，对于相互猜疑和缺乏安全感的人们来说，频繁的眼神接触却是一种恶意的侵犯。有些相信巫术的民族害怕波斯猫，他们觉得波斯猫的蓝眼睛能看透人的灵魂。在某些文化里，和人进行频繁的眼神接触会被当成是行使巫术；其他一些文化则把盯视看做是威胁或者缺乏敬意的表现。出于对类似问题的重视，一些政治家会在参与外事活动前，翻阅有关对方文化中身体语言含义的书籍，以免无意中冒犯对方。

《销售高手的99个沟通细节》

编辑推荐

《销售高手的99个沟通细节》编辑推荐：销售冠军，必备书籍。巧口真心，妙语有度。张弛有法，收放自如。言至妙处，行至要时。销售高手，细节处为你支招。

《销售高手的99个沟通细节》

精彩短评

1、书还可以，就点过理论化，读起来有点记不住

《销售高手的99个沟通细节》

精彩书评

《销售高手的99个沟通细节》

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