

《销售人员的十堂专业必修课》

图书基本信息

书名：《销售人员的十堂专业必修课》

13位ISBN编号：9787544228886

10位ISBN编号：7544228886

出版时间：2004-7-1

出版社：南海出版公司

作者：众行管理资讯研发中心,众行管理资讯研发中心

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

《销售人员的十堂专业必修课》

内容概要

《销售人员的十堂专业必修课》共分为三个部分，分别围绕着销售人员的素质、销售拜访工作的流程和销售拜访前后的准备和回顾工作来详细讲述的。

这是一本关于如何进行销售拜访的全方位的书籍：从销售人员内在素质的培养到外在形象的塑造，从一次拜访的开场白到最后的跟进工作，从销售拜访前的准备工作到拜访后的回顾和总结，从对销售人员自身历史的回顾到对准客户的寻找和了解……可以说，与销售拜访有关的方方面面的准备和实施工作，在本书中都有所描述，是广大销售人员从事销售拜访工作的必备锦囊。

《销售人员的十堂专业必修课》

书籍目录

- 第一课 你是优秀的销售人员吗
- 第二课 追求成为顾问式的销售人员
- 第三课 如何给客户留下美好的第一印象
- 第四课 如何了解客户的需求
- 第五课 迎合客户的需求 陈述利益
- 第六课 获取承诺及跟进工作
- 第七课 如何处理客户的负反馈
- 第八课 寻找准客户
- 第九课 销售拜房前的准备工作
- 第十课 销售拜访后的回顾与评估

章节试读

1、《销售人员的十堂专业必修课》的笔记-第二堂

第二堂

销售人员的阶段：

1. 信息搜集员
2. 产品讲解员
3. 问题解决者
4. 顾问和伙伴

客户-导向式而非销售-导向式：

客户下次会不会再向你购买，销售人员不能令顾客买错产品

2、《销售人员的十堂专业必修课》的笔记-第三堂：第一印象

第三堂：第一印象

专业的形象是获得信任的第一步：

1. 服饰（正式）
2. 仪态
3. 声音（中音到低音，有起伏）
4. 表情（自信、放松）
5. 身体语言（看对方的鼻或嘴，不要用小动作暴露自己的紧张情绪，保持关注的心态）

有效的开场白令拜访顺利进行：

1. 融洽气氛-闲聊
2. 提出拜访目的
3. 陈述拜访达到的相关益处（为什么）
4. 核实是否认同

开场白的注意事项

1. 问自己客户为什么花时间来接待你
2. 不让闲聊浪费你和客户的宝贵时间
3. 不在开场白提及太多产品信息（令顾客有防备感）
4. 时间安排对客户合适吗？
5. 座位与客户90度

3、《销售人员的十堂专业必修课》的笔记-第五堂 聆听

第五堂 聆听

寻找客户的需求：

1. 拜访前研究
2. 提问
3. 聆听

聆听技巧：

《销售人员的十堂专业必修课》

听清事实
听到关联
听出感觉

什么会影响听清言语内容？

环境因素
心理因素
情绪因素
客户因素

优秀的销售人员用50%的时间获取顾客的需求，35%的时间陈述产品。

4、《销售人员的十堂专业必修课》的笔记-第四堂

第四堂

期望、目标
(需求)
现状

询问的重要性：

了解客户的想法和观点
客户导向式销售的要求
表达了对客户的关注

询问方式

1. 开放式：5W1H
2. 封闭式问题：肯定/否定，二选一
3. 高获得性问题，锁定在需求范围内
4. 想象式问题：获得额外信息

询问的策略：

1. 一般开放式：收集广泛信息；
2. 高获得性问题：确认需求范围；
3. 封闭式：抓住需求点/确认澄清；
4. 想象式：鼓励顾客决定/发现需求

5、《销售人员的十堂专业必修课》的笔记-第六堂 满足客户的需求

第六堂 满足客户的需求——陈述利益

特性：产品的固有属性；对任何人都一样

益处：产品的优点；对客户价值；满足顾客需求；对不同人是不同的
先特性后益处，显专业。

如何满足客户需求：

1. 认同客户——重复顾客的需求
2. 用产品的特征和利益满足顾客的需求

《销售人员的十堂专业必修课》

3. 用推广工具，支持和证明你的观点
4. 核实认同

如何正确使用推广材料和证明材料：公司推广资料、政府证明、媒体证明

选择正确资料，贵精不贵多

资料完好无缺

熟悉材料（文字对着顾客）

保持目光接触（掌握客户态度）

手掌、手指保持清洁

用笔助讲解

与客户保持适当距离（1m左右）

6、《销售人员的十堂专业必修课》的笔记-第一堂

销售人员的专业知识

1. 公司状况及产品知识
2. 竞争者的状况及其产品知识
3. 客户的全面信息
4. 行业状况
5. 环境状况

态度决定一切

1. 销售业绩既取决于拜访客户的效果，也取决于你与客户在一起的世界。

寻求发展的态度

1. 主动学习多方面知识
2. 集中全力
3. 制定长远目标

销售拜访时的态度

自信

真诚

不要支配客户购买

双赢

销售的技能：

1. 观察力
2. 吸引力
3. 沟通力
4. 说服力
5. 想象力
6. 应变力（自信、知识）
7. 满意力

《销售人员的十堂专业必修课》

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