

<<销售技能案例训练手册>>

图书基本信息

书名：<<销售技能案例训练手册>>

13位ISBN编号：9787111181668

10位ISBN编号：7111181662

出版时间：2006-1

出版时间：机械工业出版社

作者：郑方华

页数：382

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：<http://www.tushu007.com>

## <<销售技能案例训练手册>>

### 内容概要

《销售技能案例训练手册：MBA式案例训练教程》是为广大销售人员量身定做的一本技能培训教程，以实际销售工作的客观流程为线索，包括客户开发技能、销售策划技能、销售策略选择、销售谈判技能、销售服务技能以及跟踪销售技能这六大专业职能领域，每个职能领域以主题的形式全面分析、阐述了销售人员在具体业务中需要掌握的各种专业技能点。

采用主题与案例并行的方式，强调寓“理”于“景”，生动地阐释主题意旨。

以“技能+案例+训练”的形式从实际工作需要的角度出发，突出对销售技能的提炼以及对获得技能的指导，给出了掌握并运用技能的各种训练方法。

《销售技能案例训练手册：MBA式案例训练教程》适合作为销售人员、销售管理人员以及其他管理人员的参考、培训用书。

## &lt;&lt;销售技能案例训练手册&gt;&gt;

## 书籍目录

丛书序前言第一章 客户开发技能 主题1 客户群定位 参考案例 蚂蚁阿诺的客户群定位 主题2 潜在客户分析 参考案例 萨姆斯奈特的潜在客户分析 主题3 客户开发计划 参考案例 伊利销售人员的客户开发计划 主题4 陌生拜访策略 参考案例 乔吉拉德的陌生拜访策略 主题5 电话预约策略 参考案例 乔吉拉德的电话预约策略 主题6 地毯式开发策略 参考案例 谢洋的地毯式开发策略 主题7 重点开发策略 参考案例 百威啤酒的重点开发策略 主题8 引荐开发技能 参考案例 丽贝卡的客户引荐开发技能 主题9 大客户开发策略 参考案例 笔力的大客户开发策略第二章 销售策划技能 主题1 顾客需求预测 参考案例 时利华升的顾客需求预测 主题2 产品卖点策划 参考案例 小灵通的产品卖点策划 主题3 开场白设计 参考案例 柯菲施密的开场白 主题4 销售问题设计 参考案例 销售问题设计案例三则 主题5 销售工具设计 参考案例 宋新宇的销售工具设计 主题6 销售形象设计 参考案例 万宝路潇洒牛仔定乾坤 主题7 销售步骤设计 参考案例 Randy Kenworthy的7个销售步骤 主题8 销售团队策划 参考案例 王进的销售团队策划 主题9 销售障碍预测 参考案例 罗贝特库尔的销售障碍预测 第三章 销售策略选择 主题1 电话行销策略 参考案例 电话行销案例两则 主题2 网络销售策略 参考案例 朝华数码的网络销售 主题3 数字销售策略 参考案例 比尔路易的数字销售策略 主题4 对比销售策略 参考案例 卡恩斯密的对比销售策略 主题5 利益解说策略 参考案例 王先生的利益解说策略 主题6 幽默销售策略 参考案例 IBM的幽默销售策略 主题7 欲望激发策略 参考案例 何先生的欲望激发策略 主题8 体验销售策略 参考案例 可口可乐的体验销售策略 主题9 展示销售策略 参考案例 韩先生的展示销售策略 第四章 销售谈判技能 主题1 谈判节奏控制 参考案例 美日汽车的谈判节奏控制 主题2 谈判引导策略 参考案例 谈判弓J导策略案例三则 主题3 销售报价策略 参考案例 史蒂夫的销售报价策略 主题4 讨价还价策略 参考案例 讨价还价策略案例两则 主题5 谈判障碍分析 参考案例 谈判障碍分析案例四则 主题6 拖延处理策略 参考案例 拖延处理策略案例三则 主题7 障碍回避策略 参考案例 奥康与GE0x公司的成功合作 主题8 谈判僵局处理 参考案例 金盾大厦设计方案谈判 主题9 成交信号分析 参考案例 中日农机设备谈判的成交信号第五章 销售服务技能 主题1 客户期望值分析 参考案例 David Freemantle的顾客期望值分析 主题2 顾问式服务 参考案例 比嘉的顾问式服务 主题3 一对一服务技能 参考案例 中国电信的一对一服务 主题4 超值服务技能 参考案例 小鸭集团的超值服务 主题5 客户回访策略 参考案例 方正集团的客户回访策略 主题6 零缺陷服务 参考案例 荣事达的红地毯服务 主题7 顾客抱怨处理 参考案例 李先生的顾客抱怨处理 主题8 顾客冲突处理 参考案例 谢教授的顾客冲突处理第六章 跟踪销售技能 主题1 顾客关系管理 参考案例 联邦快递的顾客关系管理 主题2 顾客信息整理 参考案例 海尔的顾客信息整理 主题3 顾客需求跟踪 参考案例 中兴通讯时刻跟踪顾客需求 主题4 顾客满意度分析 参考案例 杨华的顾客满意度分析感想 主题5 客户忠诚度维护 参考案例 刘先生的客户忠诚度维护策略 主题6 顾客升级销售 参考案例 春兰集团的顾客升级销售战略 主题7 老客户挽救 参考案例 上海大众进军二手车市场挽救老客户 主题8 大客户跟踪销售 参考案例 康师傅大客户跟踪销售方案

## <<销售技能案例训练手册>>

### 章节摘录

书摘电话预约须注意的技巧 乔·吉拉德说：“电话行销可不是拿起电话聊天就可以的，既然这通电话的目的是约访，当然要有一些电话行销技巧来帮助你更快上手。

” · 让自己处于微笑状态。

微笑地说话，声音也会传递出很愉悦的感觉，听在客户耳中自然就变得有亲和力。

· 音量与速度要协调。

人与人见面时，都会有所谓的“磁场”，在电话行销中，当然也有电话“磁场”，一旦业务人员与客户的“磁场”吻合，谈起话来就顺畅多了。

为了了解对方的电话“磁场”，建议在谈话之初，采取适中的音量与速度，等辨出对方的特质后，再调整自己的音量与速度。

· 判别通话者的形象，增进彼此互动。

从对方的语调中，可以简单判别通话者的形象，讲话速度快的人是视觉型的人，说话速度中等的人是听觉型的人，而讲话慢的人是感觉型的人，业务人员可以在判别对方的类型之后，再给对方“适当的建议”。

P33

## <<销售技能案例训练手册>>

### 媒体关注与评论

书评阐释经典销售原理，提示成功销售秘诀。

展现生动销售个案，提供有效销售途径。

一本为销售人员量身定制的学习手册，系统阐述了销售工作必须掌握的各项职业技能，集生动性和学习性与一体，帮助销售人员快速掌握的各项要领，把握精彩的销售人生。

有很多书可以告诉你销售的道路，但很难让你快速地掌握销售的策略，并在短时间内提高销售的综合能力。

本书集中了销售人员必须具备的销售技能，是一本系统的专业为训练教程。

在书中分析了从开发客户到跟踪销售的所有环节，展现了一个成功的销售人员必备的各种能力。

通过这本书，你可以获得：成功开发客户资源的各种途径和技巧；成功开发客户资源的各种途径和技巧；产品介绍的最佳方式；电话销售的成功策略；激发顾客购买欲望的具体方法；处理顾客抱怨的各种有效方法。

..... 系统的学习框架指导、充满销售智慧的案例、详尽的销售技巧以及无处不在的训练游戏..... 本书生动的内容将为读者带来一个精彩的销售人生。

学习指导：销售不是一份轻松的工作，但销售可以成就精彩的人生。而持续不断地学习是通往精彩人生的必经之路。

本书是为销售人员量身定制的学习手册，系统地总结分析了销售岗位所需的职业技能，提供了一个有效、系统的学习平台，是销售人员快速掌握工作技能的良师益友。

主题解说：此处以主题的形式对销售技能进行了概括，从理论上介绍和分析了销售技能的主要内涵，特别要注意的是，要认真领会内容中所列的主要操作要点。

参考案例：结合主题的内涵，选择最具代表性的案例。

在阅读案例时，读者应当认真地思考案例中的情景，思考主题技能在案例中的运用方法，深化对主题的理解。

案例分析：客观地评价案例中当事人销售策略的成败得失，深入地分析其策略的运用，重点论述了技能运用的关键点，读者可藉此总结案例的理解。

案例训练：这是快速掌握谈判技能的捷径，包括案例测试、培训游戏、问题思考以及行动建议等等，希望读者参与进来，进而充分掌握技能的关键点，深化技能操作方法。

## <<销售技能案例训练手册>>

### 编辑推荐

销售不是一份轻松的工作。  
但销售可以成就精彩的人生。

而持续不断地学习是通往精彩人生的必经之路。

《销售技能案例训练手册:MBA式案例训练教程》是为销售人员量身定制的学习手册，系统地总结分析了销售岗位所需的职业技能，提供了一个有效、系统的学习平台，是销售人员快速掌握工作技能的良师益友。

主题解说：此处以主题的形式对销售技能进行了概括，从理论上介绍和分析了销售技能的主要内涵，特别要注意的是，要认真领会内容中所列的主要操作要点。

参考案例：结合主题的内涵。

选择最具代表性的案例。

在阅读案例时，读者应当认真地思考案例中的情景，思考主题技能在案例中的运用方法，深化对主题的理解。

案例分析：客观地评价案例中当事人销售策略的成败得失，深入地分析其策略的运用，重点论述了技能运用的关键点，读者可藉此总结对案例的理解。

案例训练：这是快速掌握谈判技能的捷径，包括案例测试、培训游戏、问题思考以及行动建议等等，希望读者参与进来，进而充分掌握技能的关键点，深化技能操作方法。

<<销售技能案例训练手册>>

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:<http://www.tushu007.com>