第一图书网, tushu007.com

<<电话销售实战训练>>

图书基本信息

书名：<<电话销售实战训练>>

13位ISBN编号：9787111249092

10位ISBN编号：7111249097

出版时间：2008-10

出版时间：机械工业

作者：李智贤

页数：297

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

前言

李白一生钟情山水，几乎游遍祖国的大好河山，并在许多地方留下了优美的诗。
然而当他游览武汉名胜黄鹤楼时，却不敢题诗。
因为，在他之前，崔颢已经留下了一首诗《黄鹤楼》：“昔人已乘黄鹤去，此地空余黄鹤楼；黄鹤一去不复返，白云千载空悠悠；晴川历历汉阳树，芳草萋萋鹦鹉洲；日暮乡关何处是，烟波江上使人愁。”　　这首诗一气呵成，浑然天成，无论写景还是抒情，都已达到炉火纯青的地步，即使有一代“诗仙”之称的李白，也不由得叹为观止，所以，李白把蘸好墨汁的笔也扔掉了，并赞叹道：“眼前好景道不得，崔颢题诗在上头!”　　本人当然不敢以李白自居，但是为本书写序的心情确实与李白当初的心情无异。
虽然本人写过三本电话销售方面的书：《一点就通》《打遍天下》和《电话营销真功夫》，但看过李智贤的《电话销售实战训练》之后，已不敢再下笔，道理很简单，因为如果无法超越，那就选择做一个读者。
本书让我感动的地方很多，归纳起来有以下三点：　　第一，情感真挚，亲切感人。
市面上关于技巧方面的书籍大多数都写得像魔鬼一样，青面獠牙，刻板冷酷。
那些书的作者们认为如果他们不摆出一副专家的面孔就不足以镇住读者，于是他们板起面孔来写书，字里行间尽现专家风范，理论一大堆，行话一箩筐，其结果是读者的确被他们镇住了，自然也被他们吓跑了。
而李智贤的这本书，全书饱含作者真挚的情感，透过文字，完全可以领略到作者写书时所怀着的那份执著和热爱，甚至可以看到作者写书时双眼闪动的泪光。
诗人艾青曾写过一句诗：“为什么我的眼里常含着泪水?因为我对这土地爱得深沉。”眼睛含着泪光，那是因为心中有爱，作者是用自己的心和灵魂在写书，足以看到作者对电话销售的钟爱与痴迷。
第二，内容丰富，实用有效。
先说个故事：话说中国古代有两兄弟一起出去拜师学艺，大哥拜了个杀猪的师傅，小弟拜了个杀龙的师傅。
大哥只用了半年的时间就学会了杀猪。
回到家乡，生意非常好，很快就娶妻生子，日子过得红红火火；小弟因为学习杀龙的技术，难度系数大，前后共花了5年的时间，终于学成回家。

内容概要

在电话销售的过程之中，您是否遇到或者思考过以下的问题：
客户到底在哪里，通过什么样的方法迅速找到他们？
如何在电话销售的前30秒钟之内激发客户的兴趣？
如何在电话中迅速和客户建立一种亲密的沟通氛围？
如何去发掘客户的需求或者帮助客户“制造需求”？

面对客户提出的无穷无尽的反对意见，我们又应该如何进行有效的处理，甚至通过事先预防而尽量不让反对意见发生？

如果您对以上话题感到困惑，那么本书正是为此而作。
本书站在亲身实战的角度，辅以大量的生动案例，详细剖析电话销售的每个流程，给出相对应的具体销售方法，并在个人修炼以及团队管理方面也有着系统的论述。

本书适合所有电话销售相关从业人员以及电话销售团队管理者阅读，也可以直接作为电话销售培训教材使用！

作者简介

李智贤，实战型电话销售培训专家、全国销售冠军，曾创造单天成交83位陌生客户的销售记录。

服务过的客户包括海尔、中国移动、清华同方等上百家知名企业和机构。
课程内容实用，清晰易懂，学员学习后第二天就可以运用，并有效提升销售业绩。

主讲课程：电

第一图书网, tushu007.com

<<电话销售实战训练>>

书籍目录

致谢
推荐序
前言
销售方法篇
第一章 一开始就要找对人
第一节 电话销售从选择客户开始
第二节 快速寻找客户资料的方法
第三节 前台或者总机的沟通策略
第二章 马上激发客户的兴趣
第一节 电话销售最初面临的两大挑战
第二节 具有吸引力的开场白
第三章 建立信任和谐的沟通氛围
第一节 仁——站在帮助客户的角度
第二节 义——和客户成为朋友
第三节 礼——尊重你的客户
第四节 智——专业的素质
第五节 信——做个诚信的人
第六节“仁义礼智信”与中国人的道德价值观
第四章 发掘客户的需求
第一节 客户需求的全新定义
第二节 重要的是有效的提问
第三节 三类产品的需求发掘案例分析
第五章 影响客户对于需求的认识
第一节 建立优先顺序
第二节 影响客户对问题点的认识
第六章 提交合适的解决方案
第一节 成交的原则
第二节 常见的成交方法
第七章 如何处理客户的反对意见
第一节 尽量先预防客户的反对意见
第二节 非真实反对意见的处理
第三节 真实反对意见的处理
第四节 常见真实反对意见的处理
接听电话筒
第八章 如何接听销售电话
第一节 接听电话的重要意义
第二节 接听销售电话的流程
第三节 陌生来电的销售案例分析
个人修炼篇
第九章 声音的训练
第一节 魅力声音的十大关键因素
第二节 声音的具体训练方法
第十章 做好时间管理
第一节 实施有效时间管理的前提
第二节 时间管理的方法

第十一章 与客户保持跟踪联系的六大工具
第一节 电话
第二节 即时通信
第三节 电子邮件（含传真）
第四节 手写信件或者卡片
第五节 手机短信
第六节 电话记录本
第十二章 语言文字与说话方式
第一节 选择合适的词汇
第二节 说话的艺术
第十三章 情绪掌控之道
第一节 情绪的作用与来源
第二节 如何调整自己的情绪
团队管理篇
第十四章 人员的选拔与培训
第一节 列出电话销售人员的标准
第二节 做好招聘前的准备工作
第三节 面试的具体实施
第四节 如何做电话销售人员培训
第十五章 电话销售团队的发展与对应的管理模式
第一节 团队成立期——指挥式管理
第二节 团队振荡期——教练式管理
第三节 团队成熟期——支持式管理
第四节 团队高效期——授权式管理
第十六章 实施有效的激励
第一节 有效激励的原理
第二节 实施激励的原则
第三节 激励的菜谱
第十七章 团队沟通和会议管理
第一节 有效地团队沟通
第二节 如何高效地举办会议
全景案例篇
第十八章 旅行行业——“ 里程会员卡 ”
第一次 电话：推荐产品并达成销售
第十九章 通信行业——“ 电子传真 ”
第一次电话：引发客户的兴趣并大致介绍产品
第二次电话：化解客户的异议并成交
第二十章 互联网行业——“ 信诚通 ”
第一次电话：与客户建立良好的关系
第二次电话：建立客户对电子商务的信任
第三次电话：发掘客户需求并成交
第二十一章 培训行业——“ 电话销售内训 ”
第一次电话：寻找销售线索
第二次电话：建立客户对培训课程的信心
第三次电话：开发客户的深层次需求
第四次电话：与相关部门联系
第五次电话：再次和关键联系人沟通

第一图书网, tushu007.com

第六次电话：化解反对意见
第七次电话：获得拍板人的承诺
附录 相关测试题

章节摘录

第一章　一开始就要找对人　　第一节　电话销售从选择客户开始　　不知道你是否还记得自己刚刚踏入电话销售这个行业的时候，抱着一种什么样的心情？
也不知道你是否还记得当时自己正在做着一种什么样的梦？
对未来又抱着一种什么样的期望？
　　或许这件事情就发生在半年、一年或者两三年之前，在你刚刚进入电话销售这个行业的时候，有人问起你：“请问你会在半年、一年或者两三年之后，想取得什么样的销售业绩？
获得事业上什么样的成功？
会怎样改善自己和家人的生活品质？
”不知道你是否还记得当时自己的回答是怎么样的？
　　现在你所取得的销售业绩，现在你所获得的生活品质是否就是当初你进入电话销售这个行业所期望的呢？
　　如果现在你所得到的、所拥有的、所创造的，并不是当初你从事电话销售这份工作所期望的，那么或许你需要好好地问一问自己：　　“为什么今天我实际得到的并不是当初我所期望得到的？
到底是什么样的原因阻碍了我的业绩增长？
”　　一、选择永远比努力重要　　从事电话销售培训工作以来，我非常遗憾地看到，有许多电话销售人员对于自己的销售业绩都不太满意，为了能够站在最客观中立的立场，找到妨碍电话销售人员业绩增长的关键问题所在，于是在我所主办的“电话销售实战训练”课程里面，曾经做过多次一个看似简单却又非常重要的书面调查，就是发给学员一张白纸，让学员在上面简洁明了地写出自己在电话销售过程之中所面临的主要障碍是什么。
　　调查的过程之中，有令人惊讶的发现，相当多的电话销售人员反映他们在销售的过程中所遇到的最大障碍，并不是我们经常挂在嘴边的心态问题，也不是产品价格问题或品质问题，销售方法的问题或拒绝处理问题，而只是一个看似简单的问题——有没有足够多的有效目标客户资料，能不能在电话销售一开始的时候就找对人。

媒体关注与评论

看过此书之后，我已不敢再下笔，道理很简单，因为如果无法超越，那就选择做一个读者。
——著名电话销售培训专家　　李向阳　　全新的电话销售思想，通俗易懂的写作方式，经典的案例、超强的实用性。
核心销售思想＝站在客户购买原因的角度去看待电话销售。
李老师是一位源于实践的实战派电话销售培训专家，本书内容深入浅出、实用性非常强，我乐意强烈推荐给所有从事电话销售工作的朋友，相信有缘阅读此书的读者都会有“渔”的收获，受益终身！
ECVV.COM人力资源部经理　　李斌　　虽然本人写过三本电话销售方面的书：《一点就通》《打遍天下》和《电话营销真功夫》，但看过李智贤的《电话销售实战训练》之后，已不敢再下笔，道理很简单，因为如果无法超越，那就选择做一个读者。
著名电话销售培训专家　李向阳　　李老师非常系统和全面地将电话销售进行了剖析，从销售原理到实践方法论等各层面都有着独到、有效的见解，只要在实践中坚持不断地加以练习和应用，相信一定能够帮助读者提高业绩和收入。
慧陪网培训总监　　苏芮生　　超强的实用性是我对本书的由衷评评价，内容全面、高屋建瓴，只要你按照其中所分享的方法去做，不折不扣地执行，必然能够立刻倍增你的销售业绩。
中国传播力教育网创始人　　王力　　如果我想成为公司电话销售团队里的Topsales，本书一定不可错过：作者用他亲身的电话销售经历，手把手地帮助你成长，同时结合大量的电话销售实战案例，让你亲历其中，不会有空洞的感受。
这是一本真诚可信又切实可行的电话销售操作指南，值得珍藏！
广州艾可盛咨询执行总监　　王新

第一图书网, tushu007.com

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