

<<销售技能案例训练手册2.0>>

图书基本信息

书名：<<销售技能案例训练手册2.0>>

13位ISBN编号：9787111406631

10位ISBN编号：711140663X

出版时间：2012-12

出版时间：机械工业出版社

作者：孙科炎

页数：248

字数：279000

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2.0>>

内容概要

本书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，涉及客户开发技能、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，突出对营销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。

本书适合作为销售人员、销售管理人员以及其他管理人员的参考、培训用书。

<<销售技能案例训练手册2.0>>

书籍目录

丛书序

前言

第1章 / 客户开发技能

主题1目标客户定位

参考案例让美特斯邦威成为青年人的最爱

主题2客户开发计划

参考案例客户开发计划双力并发，康师傅成第一

主题3陌生拜访技能

参考案例让乔·吉拉德教你如何陌生拜访客户

主题4地毯式客户开发策略

参考案例照明设计师一线冲锋，成就西顿销售梦想

主题5电话预约策略

参考案例让乔·吉拉德教会你预约客户

主题6潜在客户开发策略

参考案例爱慕走进校园，变身学生塑身教练

主题7引荐开发策略

参考案例阿姆斯壮借助客户引荐顺利进驻济南市场

主题8大客户开发策略

参考案例找好“跳板”，清华同方进驻校园成必然

第2章 / 销售策划技能

主题1顾客需求预测

参考案例预测客户需求，VF旗下公司的牛仔裤重获新生

主题2开场白设计

参考案例让柯菲·施密教你设计好开场白

主题3销售问题设计

参考案例联想培训师教你如何设计销售问题

主题4销售步骤设计

参考案例Randy Kenworthy的销售步骤助你稳步前进

主题5销售工具设计

参考案例新合作超市借助销售工具，打开销售之门

主题6销售形象设计

参考案例武林风的销售形象成就山寨酒家的辉煌

主题7销售团队策划

参考案例让联想个体经营店经理教你策划销售团队

主题8销售障碍预测

参考案例苹果未雨绸缪，将销售障碍扼杀在摇篮里

第3章 / 销售策略选择

主题1对比销售策略

参考案例众车比拼中，看索8独占鳌头

主题2体验式销售策略

参考案例自己吃出来的好威化饼干

主题3产品组合销售策略

参考案例15元套餐引肯德基创造佳绩

主题4利益解说销售策略

参考案例真明丽为客户利益着想，不浪费客户一分钱

<<销售技能案例训练手册2.0>>

主题5数字销售策略

参考案例泰康人寿教你如何对客户进行数字销售

主题6网络销售策略

参考案例鼠标轻轻一点，百丽鞋子送回家

主题7展示销售策略

参考案例现场展示，让美糊王闪亮出场

主题8电话销售策略

参考案例让希尔顿的电话销售经理教会你电话销售

主题9按需定销策略

参考案例定制销售，让AN·G入众新娘法眼

第4章 / 销售谈判技能

主题1引导式谈判技能

参考案例向《黑檀》主编学会如何利用“第三者”

主题2讨价还价谈判

参考案例顺丰鞋业经理教你打好价格谈判“太极”战

主题3寒暄式谈判技能

参考案例寒暄问候帮助捷士达顺利拿下“公园1872”

主题4投其所好谈判技能

参考案例鸿志公司与涿鹿农夫的投其所好谈判

主题5销售报价策略

参考案例向鑫尊人学习报价，避免自己陷入砍价恶战

主题6拖延谈判策略

参考案例拖延谈判成就了《福尔摩斯探案集》的问世

主题7障碍回避策略

参考案例消除障碍，奥康顺利接到GEOX的“绣球”

主题8谈判僵局处理技能

参考案例格林恩破僵局，获生产商两年支持

主题9成交信号实施技能

参考案例沧海生态农业公司教你如何发出成交信号

第5章 / 销售服务技能

主题1客户期望值分析

参考案例“状元红”瓶酒二进大上海

主题2顾问式服务

参考案例地板界的销售顾问第一品牌——比嘉

主题3一对一服务技能

参考案例一对一服务为周生生赢得第一批珠宝客户

主题4超值服务技能

参考案例超值服务助“御香苑”引领临沂火锅热潮

主题5客户回访策略

参考案例乘着回访的快船，方正为老客户送去“温暖”

主题6零缺陷服务

参考案例“零缺陷服务”让格力深入人心

主题7顾客抱怨处理

参考案例及时处理顾客抱怨，让顾客真正享“乐购”

主题8顾客冲突处理

参考案例柯达金牌店长以柔克刚，妥善处理顾客冲突

第6章 / 跟踪销售技能

<<销售技能案例训练手册2.0>>

主题1顾客关系管理

参考案例向联邦快递学习如何重视顾客关系

主题2顾客信息整理

参考案例让海尔教你如何做好顾客信息管理

主题3顾客需求跟踪

参考案例做好顾客需求跟踪，让中兴通讯更上一层楼

主题4顾客满意度分析

参考案例做好顾客满意度分析，7天迅速壮大

主题5客户忠诚度维护

参考案例屈臣氏教会你如何让顾客成为你忠实的粉丝

主题6顾客升级销售

参考案例春兰让顾客升级，为其创造更多价值

主题7老客户挽救

参考案例大众进军二手车市场，救回老客户

主题8大客户跟踪销售

参考案例学环保先行者亚都，永不放弃跟踪大客户

后记

<<销售技能案例训练手册2.0>>

章节摘录

主题4 投其所好谈判技能 正确实施投其所好的策略，往往会使得对立的双方找到利益共同点，使双方在某种条件下均获得利益的满足。

技能解读 投其所好谈判策略，简单概括就是将对方的兴趣爱好点作为谈判的筹码，通过为对方提供某些“所好”，为己方换得等值的利益价值，从而双方均获得自己想争取的利益。

“投其所好”的字面意思我们很容易理解，但是在应用过程中，特别要注意以下几点：

(1) 投其所好要从企业或者公司的利益出发考虑，不能针对谈判某个人所好。

(2) 投对方所好之时，也要向其要求等额的利益回报，实现利益均衡。

(3) 投其所好承诺的，一定要形成正式的商务文件，以作后续执行监督标准。

只有将上述三点内容做到位，投其所好的谈判作用才会发挥出来。

参考案例 鸿志公司与涿鹿农夫的投其所好谈判 这几年，各地区的市县凭借引入外资都取得了巨大的成功，其中就包括有着“水果之乡”美称的涿鹿地区。

自2007年以来，涿鹿地区的葡萄畅销全国，尤其是几个单品系列成为大众消费的宠儿，如红提葡萄。

台湾鸿志公司更是看到了这个市场前景，不远万里来到涿鹿，决定与当地进行合作，开发种植基地，成立一家集种植、生产、销售为一体的综合性公司。

为了实现这个目标，鸿志公司的黄总做了很多准备工作。

1.前期调查分析，了解对方的处境 在盛产葡萄的县里，鸿志公司的调查人员发现：平均每家都有3亩以上的承包地，家中所有人都在务农，除了特别忙的几个时令，其他时间就会有一部分劳动力空闲下来，而且每家的葡萄种植基本上都是传统方法，跟科学研究的预期产量差很多，尤其是遇到冰雹灾害时，只能听天由命。

.....

<<销售技能案例训练手册2.0>>

编辑推荐

有很多书可以告诉你销售的道理，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。

孙科炎主编的《销售技能案例训练手册2.0(MBA式案例训练教程)》集中了销售人员必须其备的销售技能，是一本系统的专业训练教程。

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；产品介绍的最佳方式；电话销售的成功策略；激发客户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……本书生动的内容将给读者带来一个精彩的销售人生。

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>