

<<电话销售中的心理学>>

图书基本信息

书名：<<电话销售中的心理学>>

13位ISBN编号：9787121093210

10位ISBN编号：7121093219

出版时间：2009-8

出版时间：电子工业

作者：杨智斌

页数：193

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>

<<电话销售中的心理学>>

内容概要

本书是一本电话销售心理学的指导读物，从客户的心理活动规律和相对应的电话销售技巧两个方面进行讲解，省略了大部分的理论介绍，突出强调了实践要求，是一套独立、完整的电话销售训练模型。本书内容贯穿了电话销售的各个阶段，不同层次的读者都可以找到适用的指导内容。读者也可以参照学习地图全面、系统地学习电话销售的技巧和心理策略。

本书适合销售培训师、电话销售员、其他销售人员、商务谈判代表和客户服务人员阅读使用。

<<电话销售中的心理学>>

作者简介

杨智斌，华通咨询专家委员会常务委员，ISO管理体系及现场，改善高级咨询顾问。

拥有近20年的实战咨询经验，辅导上百家企业取得体系认证，现场管理经验丰富。

主要咨询领域：ISO管理体系认证、市场营销、生产管理、质量管理、精益生产、工业工程、统计技术运用、执行力训练等。

服务客户包括西门子、松下电子、松乔电子、美泰电子、景华电讯、君柏科技、科荟电器等企事业单位，深受业界欢迎。

<<电话销售中的心理学>>

书籍目录

第1章 轻松打出销售电话 1. 永远相信自己能成功 电话销售职业心理测量表 从专业形象开始改善 销售前做好四个准备 真正地接纳你自己 2. 用情感赢得客户尊重 四种不正确的销售手段 请这样向客户推销 建立更好的情感联系 3. 提高电话沟通情商 不要让自己感到无助 排除消极情绪的心理方法 排除典型情绪威胁的技巧 4. 培养挑战自我的大气魄 知道自己该做什么 为自己的成功拟定计划 突破自我设限的技巧

第2章 30秒成功抓住客户的心 1. 怎么说, 客户才愿意听 电话销售的过关话术 突破防卫的心理技巧 瞬间吸引对方的开场白技巧 化解拒绝的话术技巧 2. 向客户传递积极的情感 让声音更具吸引力的八个技巧 增强措辞感染力的五种方式 强化客户被尊重的心理体验 3. 激发心理共鸣的沟通技巧 表达你的理解和认同 突破心理防线的方法 激发心理共鸣的方法 4. 让客户接受销售观点的技巧 巧妙设问的技巧 巧妙引导客户的技巧 促进客户配合的技巧 5. 另辟蹊径化解客户的抵触 创新销售思维的技巧 激发兴趣的语言技巧 创新销售策略的技巧

第3章 瞬间激发客户的兴趣 1. 抓准客户的需求点 客户喜欢什么 客户需要什么 发现客户需求的技巧 激发客户需求的技巧 满足客户需求的方式 2. 强化客户的兴趣点 挖掘客户兴趣点 制造客户的兴趣点 让客户持续关注的技巧 让客户轻松接受的技巧 让客户接受高价的技巧 让客户接受新产品的技巧 3. 突破客户的心理弱点 强化针对性的卖点 用卖点引导客户需求 及时强化客户的满足感 4. 解决好客户的敏感点 察觉客户敏感问题的技巧 解决敏感问题的心理暗示技巧 轻松排除敏感问题的技巧

第4章 诱导客户积极决策 1. 洞察客户的决策心理 青年客户购买心理 中年客户的购买心理 老年客户的购买心理 男性客户的购买心理 女性客户的购买心理 2. 掌控施加影响的关键点 掌控客户的决策点 掌控环境的影响力 客户购买的决策模式 调节客户的经济动机 调节客户的心理动机 3. 因人而异的心理诱导策略 客户性格测试法 不同性格客户的购买特征 两种简化的性格判断法 巧妙应对不同客户的技巧 4. 激发客户积极的情感反应 察觉客户情绪的技巧 抓住客户情绪“关键点” 引导客户的购买情感 反对意见也可以是卖点

第5章 强化客户的信任感 1. 创造客户共鸣的技巧 制造共鸣话题的技巧 运用同理心移情的技巧 扩大心理共识的技巧 2. 增进双方情感的沟通技巧 触动客户心坎的赞美技巧 有效的沟通反馈技巧 恰到好处的交流方式 3. 有效倾听并做出回应的技巧 听出客户真实想法的技巧 及时回应客户的话术技巧 强化互动交流的七个技巧 4. 发展信任关系的沟通技巧 表现真诚和自信的技巧 消除客户排斥情绪的技巧 主动适应客户的沟通方式 弱化买卖氛围的技巧 5. 强化信任关系的跟踪技巧 循序渐进强化信任的技巧 使用短信、邮件加深联系的技巧 妙用小礼物加深情感的技巧 用语言表达赢得认可的技巧 利用服务赢得信赖的技巧

第6章 快速解决成交障碍 1. 察觉客户购买信号的技巧 客户的四种购买信号 促成的四个关键时机 成交障碍的应对技巧 2. 引导客户积极决策的技巧 提高客户价值认知的技巧 帮助客户有效决策的技巧 有效促成的关键诱导技巧 3. 破解客户异议的技巧 让客户不再有异议的方法 清晰化产品利益的技巧 强化客户关注点的技巧 强化差异化价值的技巧 4. 让客户无法说“不”的话术技巧 推托型客户的应对话术 满足型客户的应对话术 忙碌型客户的应对话术 拖延型客户的应对话术 5. 关键促成句式的使用技巧 妙用疑问句促成的技巧 妙用肯定问句促成的技巧 从否定到肯定的“but”法

第7章 用服务赢得更多订单 1. 跟踪挖掘客户需求的技巧 需求挖掘的四级提问法 客户隐性需求的挖掘技巧 主动创造客户需求的技巧 2. 跟进服务的效果优化技巧 三种类型客户的跟进策略 客户消极情绪的疏导技巧 客户售后反应的控制技巧 获得客户主动转介绍的技巧 3. 用礼仪赢得客户认可的技巧 处理服务问题的倾听技巧 判断服务问题的提问技巧 复述并确认客户问题的技巧 传达尊重的细节表现技巧 向客户传达理解心的技巧 4. 用服务加深客户信赖感的技巧 用承诺赢得信赖的技巧 向客户灵活妥协的技巧 虚心接受批评的表现技巧 5. 强化情感联系的交往技巧 向客户表达真诚关怀的技巧 解决情绪和情感冲突的技巧 让客户感动的个性化服务技巧

<<电话销售中的心理学>>

章节摘录

第1章 轻松打出销售电话 2. 用情感赢得客户尊重 请这样向客户推销 我们必须重新界定与客户的关系，把对方当成朋友，这样我们才能在言行中表现出应有的尊重、关心和友善。我们要善于利用心理上的移情效应，展示给对方一个值得信任、随时愿意为对方提供帮助的朋友形象。

经营最终目的在于经营客户，只有不断获取客户的信任，打造忠诚客户，才能使我们的业绩获得持续的、稳定的成长。

那么，在电话销售中，如何赢得客户的信赖呢？

下面，我们根据具体情境进行说明。

情境一：客户需求模糊不清 有效销售应根据客户实际需求在沟通中认真加以分析，提出符合客户需求的建议。

客户：“我们家宝宝已经六个月了，不知应该喂一阶段还是二阶段奶粉？”

电话销售人员：“一阶段的奶粉更接近母乳，二阶段奶粉中的蛋白质等成分略高，如果您家宝宝各方面状况比较好，加了辅食，可以考虑喂二阶段奶粉，并且二阶段奶粉价格也比一阶段的稍微低一些……” 客户：“谢谢你，那我订购二阶段奶粉！”

情境二：一些客户会直接让电话销售员帮助他们做出选择 此时，即使销售人员自认为自己的意见比较专业，也要保持谦虚，把最终的决定权留给客户。

<<电话销售中的心理学>>

编辑推荐

如果你希望提高自己的电话销售技巧，《电话销售中的心理学》将是你可靠的指南。

《电话销售中的心理学》没有大篇幅的理论介绍，更多的是详尽、具体的实践规则和技巧，记住这些规则和技巧，并在实践中加以践行，你就能迅速提升销售业绩。

洞察顾客心理活动，轻松引导顾客成交。

立即就派上用场的电话销售实战技巧 相信你不愿意画地为牢，更不愿意在电话销售事业中失败。

那些失败的人会找理由说：“我还有更擅长的领域可以发挥才干，所以失败就失败吧！”

事实上，这些人最终什么事都做不成，解决问题的决心和技巧是成功的关键，而他们显然没有——希望你不是这样的人。

<<电话销售中的心理学>>

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>