第一图书网, tushu007.com

<<销售就靠一张嘴>>

图书基本信息

书名：<<销售就靠一张嘴>>

13位ISBN编号：9787122121059

10位ISBN编号：7122121054

出版时间：2011-12

出版时间：化学工业出版社

作者：井越

页数：222

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

好口才能够充分展示销售员的个人魅力，同时也可以给客户带来愉悦的享受，让成交水到渠成。
俗话说的“买卖不成话不到，话语一到卖三俏”，就是口才魅力最突出的体现。
现实中，有的销售员简单地认为，销售就是靠一张能说的嘴吃饭的。
殊不知，会说话不等于有好的口才。
话，谁都会说，但是如何才能说到客户的心坎上，却不是每个销售员都能做到的。
销售员有口才和没有口才，是大不一样的：有口才的销售员能充分展示自己的才华，成功地卖出自己的产品、而没有口才的销售员可能连一个梳子都卖不出去。
因此可以说，口才是决定成功与失败的关键因素之一。
以下几个要素从不同角度说明，销售员只有练就好口才，才能实现成功的销售。
第一，客户的要求。
当今社会，客户具备了越来越专业化的知识，他们看待产品或服务的角度有了新的变化，提的问题也更加深刻、更有见解，这就要求销售员必须以更专业的语言和技巧与其进行沟通。
如果销售员无法凭借自己的专业知识和沟通技巧满足客户的需求，则很难赢得对方的信任。
第二，产品的需求。
目前在市场上，产品的种类越来越多，而同类产品间性能的趋同化现象也越来越普遍，导致商业竞争越来越激烈。
这使得客户在产品的购买上有了更大的选择余地。
此时，销售员作为产品的主要推销者，不仅要为客户介绍产品和提出建议，还要设法为冷冰冰的产品赋予生命力和活力，以及更多的人性和温情，这样才有可能使自己的产品脱颖而出。
而这一目标的实现，离不开销售员的好口才。
第三，销售表达的需要。
在当今市场上，表达技巧在销售中的地位越来越重要。
销售员要想让客户能够正确理解自己想传递的信息，明确自己想达到的目的，必须具备一定的表达技巧。
比如，当一个销售员在不同的场合对很多客户进行产品或者公司介绍时，这实际上已经超越了个体对个体的交流范畴，此时销售员仅靠本能去应答是无法达到良好效果的，必须经过专业的口才训练。
由此可见，一个专业的销售员首先必须练就好口才，强化自己的表达能力。
然而，口才作为一种表达能力的体现，并非与生俱来，绝大部分人都是通过后天训练而获得的。
这就需要销售员多看口才类图书，多参加一些专业培训，更要注意在实践中不断地锻炼和积累，从而掌握更多的交流和沟通技巧而在销售上有所突破。
如今在市场上，关于口才类图书可谓汗牛充栋，其中绝大部分理论性太强，销售员从中获益不大。
我们都知道一个简单的道理，“与其读一天的大道理，不如读一小时的故事”。
鉴于此，本书绕开了层层理论的迷雾，以销售过程的每个具体阶段为主线，层层深入，将很多销售实践中的真实案例，先直接呈现给读者，然后由故事引出问题，最后分析问题、解决问题。
本书以开场白、销售的起始阶段、交流沟通阶段、产品介绍阶段、产品售后阶段等销售流程的几个主要部分为主线，并渗入了讨价还价、引导客户、赞美、提问以及注意事项等相关销售语言，展示了多个方面的销售技巧。
整本书论述严谨合理，具有很强的感染力和吸引力。
销售员只要掌握了其中的说话技巧，就能在实际销售过程中迅速打开客户的心灵之门，轻松成交。

内容概要

“ 货卖一张嘴 ”，销售人员想要成功地将产品销售出去，一定要有好的口才。
每一个销售员都应该成为语言大师、沟通大师和谈判专家。
本书提供给读者的正是实用性超强的销售口才演练技能，目的就是帮助销售员练好扎实的基本功，最终提升自己的业绩。

本书适合销售从业人员阅读，是销售员的口才实战宝典。

作者简介

井越，企业教练、资深销售团队顾问、实用心理学专家。
十多年一线销售经验磨炼出来的实战派销售培训专家，曾对两百多家企业进行过培训和辅导，并担任过几十家企业的销售团队顾问和企业管理顾问。
其幽默风趣、激情四射的培训风格深受广大学员喜爱，培训内容贴近工作、简单实用！

主要著作：《享受拒绝》、《谁懂客户谁拿订单：销售必学的性格分析术》、《销售这样说才对》。

<<销售就靠一张嘴>>

书籍目录

第一章 事前接洽，选择比努力更重要
通过前台或总机找到目标客户的电话
机智应对秘书或助理盘问
强调你对目标客户的重要性
巧问问题识别目标客户
巧妙结束不相干的话题
选准时机向目标客户争取下次沟通机会
第二章 打好与客户直接沟通的第一仗
介绍身份简明扼要
注意语速语调的配合
问候用语贵精不贵多
开场白需要早做针对性设计
用独特说辞加深客户对你的印象
用轻松的玩笑开头，令氛围瞬间轻松
及时展现你的真诚，至少让客户不排斥你
第三章 言之有物，有着力点才有吸引力
增加知识面，保证与客户有话可说
提前准备“道具”，拓展你与客户的交流范围
用词准确和缜密，更能增强客户信赖
说话有激情，才更易打动客户的心
幽默机智，但绝不油腔滑调
讲点小故事，让你的表达更有趣
说话要具体，多用真实事例说服人
第四章 关注需求，提供全程贴心式服务
保持微笑，让你的声音都带出温暖的笑意
认真听，勤总结，及时发现客户需求
表达关心要自然，刻意做作反会弄巧成拙
始终尊重客户，表现出你对客户的重视
简单清晰的表达，让客户听懂你的话
向客户推销有妙招，谈一些产品以外的话题
急客户之所急，告诉客户：有你在，没问题
没有需求也要创造需求，化不可能为可能
第五章 制造亮点，让客户爱上你的产品
介绍产品的时候，不妨运用辅助肢体动作
述说时，产品优势要结合客户需求
以客户兴趣为中心，用客户喜欢的方式去介绍
忽略价格说价值，让客户感觉物超所值
从客户角度出发，消除客户对产品的忧虑
善用售后保证，增强客户对产品的信赖感
第六章 巧用语言，让客户觉得占了大便宜
把最想卖的留到最后说
利用“怕买不到”心理，让客户庆幸能够买到
利用口碑，让客户知道你的产品不愁卖
善用销售技巧，让折扣显得来之不易
巧打促销牌，让客户感觉当时出手最合算

和客户“算算账”，争取客户对你的认同
第七章 善用赞美，客户一开心、订单自然来
赞美要正中下怀
夸奖要具体实在，不要说空话、套话
赞美要围绕不同年龄、性别来展开
间接赞美，夸一夸客户在意的人或东西
赞美要自然，少用太过华丽的语句
赞美要有创意，关注别人注意不到的地方
第八章 主动提问，问对问题早成功
事前对问题进行系统化设计，逐渐接近销售目标
发现客户的骄傲，询问令他们自豪的问题
提问题的方式要新颖，以便引起客户的好奇心
巧问“为什么”，让客户自己说出内心的想法
提出能让客户作出肯定答复的问题
巧设选择性问题，为客户圈定答案范围
用问题控制局面，引导话题朝设置的方向发展
第九章 见招拆招，嫌货才是买货人
根据客户类型，进行有针对性的说服
对客户抱怨表示理解，让客户找到情绪发泄口
尴尬时刻，善于转换话题
面对客户责难，千万不要以牙还牙
对于客户的疑虑，要用坚定语气提升客户信心
灵活的话术，帮你打破谈判中的僵局
第十章 讨价还价，突破销售过程的重要一关
先发制人，提前用话堵住客户的嘴
探清底线再报价，不会惹恼客户
有技巧地报价，别一下把客户吓跑
不合理的要求要明确拒绝，态度含糊会令客户要求更多
善于示弱，降低客户的攻击性
采用价格比较的方式，让客户认清差距
第十一章 有效引导客户，成不成功就看这临门一脚
循序渐进地提出要求，会更容易说服客户
抓住购买信号，直接要求成交
弄清客户意图之后再应对，别盲目冒失
针对客户的犹豫不决，进行合理推荐
提出“最后通牒”，促使客户早作购买决定
强调客户感情诉求，增强客户对产品的占有欲
第十二章 话术禁忌，说错话比不说话更可怕
言多必失，不该说的话千万不要说
对客户提问，不要不懂装懂
无谓争辩不要有，以免“赢了口才，输了订单”
不说抱怨产品的话，否则客户会完全没信心购买
忌用不良口头语，避免让客户有不被尊重的感觉
不说竞争对手坏话，尊重对手就是尊重自己

章节摘录

版权页：由此可见，青年男女往往是流行商品的消费群体，他们在购买商品的时候，对于时髦的商品感觉敏锐，对新鲜事物比较容易接受，他们富于幻想、勇于创新，购买行为中趋向求新求美。
他们往往注重商品的美观、新异，而对质量、价格则要求不是特别高。
因此，销售员在面对这个群体的时候，一定要满足对方的好奇心和虚荣心，通常可以赞美其前途、气质、外貌、衣着以及一些特殊的爱好。
赞美中年人。
中年客户相对于青年客户来讲，在购买产品的时候就要冷静、理性得多，比年轻人更有经验、更有主见。
这是因为他们一般都有了家庭、有了孩子，也有了固定的职业，随着生活阅历的增加，他们的消费观念已经发生了变化，对商品往往追求的是质量好、实用性强。
销售员面对这样的客户时，为了获得对方的认可和信任，千万不要夸夸其谈，大肆夸赞对方。
相反，只要认真、亲切地与他们交谈，对于他们的事业、生活、家庭表达一些羡慕之意，说一些佩服的话，对他们来说就是最大、最好的赞美。
当然，也可以对他们的个人魅力进行恰当的赞美，如内涵、气质、修养、品位、雅趣等。
赞美老年人老年客户也是销售员经常遇到的。
遇到这样的客户更要耐心照顾和对待，主要可以聊些健康、长寿、安享晚年这类的话题，比如，鹤发童颜、牙口好、头发好等。

编辑推荐

《销售就靠一张嘴:用口才拿订单的77个绝招》：说话，客户满意，轻松成交说话，客户犹豫，难以成交成功销售，就是用得体到位的话去“拔动”客户心中最容易被打动的那根“心弦”。
良好的口才对销售人员来说非常重要，它在整个销售过程中自始至终起着重要的作用，从接近客户，到与客户展开洽谈，再到与客户建立合作关系，都需要销售人员利用良好的口才创造融洽的氛围，并打动客户，引导客户成交。
销售人员靠什么安身立命？
靠随机应变的口才靠让客户产生“机不可失”感的口才靠会聊客户感兴趣话题的口才靠化异议为满意的口才靠引导客户消费从而创造成交机会的口才那么，在销售中如何有一个具有吸引力的开场白初次与客户见面应该怎么说在产品介绍中如何更好突出产品优势？
对客户的百般刁难怎么巧妙应答？
……《销售就靠一张嘴:用口才拿订单的77个绝招》很好地解决了这些问题。
《销售就靠一张嘴:用口才拿订单的77个绝招》实例真实生动、分析透彻，紧紧围绕“口才”在销售中各个阶段的使用技巧而展开，对销售人员有非常强的指导作用。

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