

<<每天知道点销售沟通学>>

图书基本信息

书名：<<每天知道点销售沟通学>>

13位ISBN编号：9787229030599

10位ISBN编号：7229030595

出版时间：2010-12

出版时间：张超 重庆出版集团，重庆出版社 (2010-12出版)

作者：张超

页数：246

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>

<<每天知道点销售沟通学>>

前言

沟通不仅仅是一种销售技巧，也是成为“世界上最伟大的销售员”所必须具备的一种能力，更是人生成功的一项必不可少的技能。

人生无处不销售，人生无处不沟通。

各行各业，其实都是一种广义上的销售。

一个人不善于沟通，不懂得销售，就会先输一招。

销售人员是平衡公司、客户、个人三者利益的切实实施者，正确的沟通技巧将决定你的行动，良好的销售技能将成就卓越的销售业绩。

不管你处于何种行业，不管你身在何种职位，你都要懂得销售你的思想，销售你的观念，销售你的点子，销售你为人处世的能力，让别人接纳和认可你。

但是，在销售过程中，销售人员常常会面临各种各样的难题：如何证明产品是客户需要的？

如何面对客户的刁难？

客户挑剔产品的缺点时怎样才能巧妙应答？

如何从客户的言辞中听出弦外之音？

如何避免被客户牵着鼻子走？

怎样破译客户的身体密码？

怎样才能提高语言表达能力？

……总而言之，如何与客户建立良好关系，如何提升销售业绩，如何从普通的销售员向顶尖销售人员发展，这是萦绕在所有渴望成功的销售人员心中的问题。

阿基米德说：“给我一个支点，我就能撬起整个地球。

”销售人员应该有阿基米德的自信和技巧。

与客户良好沟通的技能就是成功销售的支点。

<<每天知道点销售沟通学>>

内容概要

《每天知道点销售沟通学》从第一印象决定沟通效果、沟通中摸清客户的底牌、沟通中的语言技巧、从身体语言中寻找沟通信息、快速找到沟通突破口、最能提高效率的沟通术、进退有度的沟通术、沟通必须遵守的原则、沟通中的客户心理学等几个方面，帮助销售人员详细分析和解决了销售过程中遇到的实际问题，以全面提升销售人员的素质和能力。

指导销售人员学会洞察客户的身体语言、把握客户的心理、快速找到突破口以及学会迂回战术等有效沟通的技能，使客户能够感受到销售人员给予他们的关注和敬意，拉近销售人员与客户之间的距离，建立良好的客我关系，以实现销售目的。

<<每天知道点销售沟通学>>

作者简介

张超，现任全球最大的中文搜索引擎百度公司培训主管。

长期致力于《销售管理》《销售技巧》《团队管理》《TTT》等课题的专项研究和实践工作，积累了丰富的理论知识和实战经验。

主要培训领域：领导与管理、销售技巧、销售管理、谈判技巧、沟通和培训师培训。

授课风格：风趣幽默、清新自然、注重互动，善于引导学员通过实际案例和活动来加深对课题的认识和理解，深受企业和学员们的欢迎。

<<每天知道点销售沟通学>>

书籍目录

第一章 照亮客户的眼睛——第一印象决定沟通效果自信——让客户乐于相信你 / 3 简洁明晰的观点——客户乐于赞同你 / 8 得体的衣着——让客户放下心理防备 / 12 得体的举止——让客户心理上认同你 / 16 幽默的语言——能巩固客我关系 / 20 谈话方式——职业素质的门面 / 25

第二章 听懂弦外之音——沟通中摸清客户的底牌抱怨的客户——希望你自已降价 / 31 绝不做成成交分母——客户另谋他种的几种迹象 / 35 具体意见——客户成交的信号 / 40 探听信息——客户大动作的前奏 / 44 拒谈细节——客户在探你的底牌 / 48 场面话——背后暗藏玄机 / 53 倾听能力——7个方法助你提升 / 57

第三章 能听会说让你左右逢源——沟通中的语言技巧开场白——吸引人才能有后续 / 65 观点——清晰准确是关键 / 70 适时发问——引导客户说下去 / 74 重复重点内容——内容胜于创造百句妙语 / 79 真诚的赞美——哪怕是客户最微小的进步 / 82

第四章 破译客户的身体密码——从身体语言中寻找沟通信息手势频繁的客户——让他多表现自己 / 89 面无表情的客户——你的表达要清晰有条理 / 93 眼神变化的客户——关注客户的需求 / 97 手脚频动的客户——尽量挑重点信息传递 / 100

第五章 锁定沟通关键词——快速找到沟通突破口“一见如故”——是可以营造出来的 / 107 共同的“兴趣爱好”——最能拉近与客户的距离 / 111 “激将”——激到客户心里的将 / 115 “地区”心理学——善用成大事 / 118

第六章 应答有术，掌控主动——最能提高效率的沟通术涉及机密问题——转移主题法 / 125 回避不合理的条件——放弃法 / 129 客户纠缠不清——暂时回避法 / 132 不能肯定的观点——借力否定法 / 137 不方便回答的问题——反问法 / 141 不善表达的客户——情景模拟法 / 145 发号施令的客户——利益置换法 / 150 刁难吝啬的客户——低调细致法 / 155 躲开没必要的冲突——回避客户忌讳的事 / 159 给客户一个好名声——激发他的高尚动机 / 163 把握时机——力求达到最优沟通效果 / 168 效率至上——3分钟内让客户听明白 / 172

第七章 迂回更容易达到目的——进退有度的沟通术客户不感兴趣的介绍——适时停止 / 179 示弱——回避矛盾的妙法 / 183 善于认错——以退为进的第一步 / 188 适时沉默——此时无声胜有声 / 191 欲擒故纵——迂回更容易达到目的 / 196

第八章 沟通是平衡的智慧——沟通必须遵守的原则客我双赢——沟通的目的 / 203 换位思考——让你永远不会被客户拒之门外 / 208 保住客户的“面子”——任何时候都要谨记 / 212 低调——保留最后的底牌 / 217 优势辩证法——没有永远的优势 / 221

第九章 让客户成为谈话的主角——沟通中的客户心理学做最好的听者——摆一个倾听的姿势 / 227 客户是主角——鼓励客户多谈自己的事 / 233 给客户关注——让客户觉得自己很重要 / 237 尊重与认同——提升你在客户心中的地位 / 242

章节摘录

插图：第三．谨慎反驳客户观点客户在谈话过程中表达的某些观点可能有失偏颇，也可能不符合你的口味，但是你要记住：客户永远都是上帝，他们很少愿意销售人员直接批评或反驳他们的观点。如果你实在难以对客户观点作出积极反应，那可以采取提问等方式改变客户谈话的重点，引导客户谈论更能促进销售的话题。

例如：“既然您如此厌恶保险，那您是如何安排孩子们今后的教育问题的？”

”“您很诚恳，我特别想知道您认为什么样的理财服务才能令您满意？”

第四．用信号表明您有兴趣可以用下列方式表明你对说话内容感兴趣——保持视线接触：聆听时，必须看着对方的眼睛。

让人把话说完：让人把话说完整并且不插话，这表明你很看重沟通的内容。

表示赞同：点头或者微笑就可以表示赞同正在说的内容，表明你与说话人意见相合。

放松自己：采用放松的身体姿态，就会得到这样的印象，他们的话得到你完全的关注了。

所有这些信号能使与你沟通的人判断你是否正在专心听取他们所说的内容。

第五．及时总结和归纳客户观点这样做，一方面可以向客户传达你一直在认真倾听的信息，另一方面，也有助于保证你没有误解或歪曲客户的意见，从而使你更有效地找到解决问题的方法。

例如：“您的意思是要在合同签订之后的20天内发货，并且再得到5%的优惠吗？”

”“如果我没理解错的话，您更喜欢弧线形外观的深色汽车，性能和质量也要一流，对吗？”

”

<<每天知道点销售沟通学>>

编辑推荐

《每天知道点销售沟通学》编辑推荐：迅速掌握销售沟通技巧，造就金牌销售人员！
阿基米德说：“给我一个支点，我就能撬起整个地球。”
销售人员应该有阿基米德的自信和技巧，与客户良好沟通的技能就是成功销售的支点。

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>