

<<不会说话就做不好销售>>

图书基本信息

书名：<<不会说话就做不好销售>>

13位ISBN编号：9787506475990

10位ISBN编号：7506475995

出版时间：2011-9

出版时间：中国纺织

作者：刘毕林

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>

<<不会说话就做不好销售>>

内容概要

《不会说话就做不好销售》从销售工作的实际出发，融合销售学与沟通学两大学科的精华，不仅为读者提供了理论支持，还将众多销售员在实际工作中经常遇到的问题模拟了简单的销售情景，让每一位读者通过《不会说话就做不好销售》的学习，都能掌握自我介绍话术、约谈话术、产品介绍话术、成交话术、电话销售话术等。

《不会说话就做不好销售》最大的特点是简单、有效、易行，是一本不折不扣的销售宝典。

<<不会说话就做不好销售>>

书籍目录

上篇 话该怎么说——销售员一定要会的说话技巧第一章好口才，好业绩——不会说话就做不好销售对于销售人员来说，要想赢得客户的喜欢与接纳，就必须具备一定的沟通技能与说话技巧，只有这样，才能打开与客户沟通的大门，彼此的心灵才能产生共鸣，并为双方的交易关系搭起一座桥梁。

口才决定业绩：一流销售员一定是沟通大师 / 4 口才彰显魅力：会说才能赢得大客户 / 6 预约创造机会：说好和客户的第一句话 / 9 妙语消除冷遇：陌生场合不再遭遇尴尬 / 11 沟通融化壁垒：销售用语也是一门心灵的艺术 / 3 话语激发欲望：把说话的重点放在好奇心上 / 6 说服赢得订单：成交往往取决于一两句话 / 9 第二章 读人心，说对话——销售沟通离不开心理学人的心理瞬息万变，是难以捉摸的，就像小孩的任性多变、恋人的神秘难懂一样。

这给我们的说服带来了很大的障碍，总是出现所答非所问、有心栽花花不发、事倍功半的情况。

为什么出力却不讨好呢？这是你没有研究透你所要说服的人的心理所致。

察言观色，一分钟洞察客户的心 / 24 嘴巴能骗人，眼睛可骗不了人 / 27 知道客户在想什么，才能确定我们做什么 / 28 关注细节，举手投足显示销售信号 / 31 把痛苦说透，把好处说够 / 34 不但要听到说什么，还要看到做什么 / 36 第三章 把话说到点子上——销售沟通的黄金定律销售不是轻而易举的，因为客户给我们的时间很短，在有限的时间里说有效的话，说正确的话，这是销售沟通永恒不变的黄金定律，说得通俗一点儿，就是要把话说到点子上。

要知道客户关心什么，把话说到对方的兴趣点上 / 40 从客户的立场出发，把话说到对方的思考点上 / 42 语言要有针对性，把话说到关键点上 / 44..... 下篇 该说什么话——销售员一定要会说的八种话参考文献

<<不会说话就做不好销售>>

章节摘录

版权页：身体语言和有声语言是语言的两种形式。

人们在社会交往活动中，有时将两者单独使用，有时将两者合用。

首先，就身体语言和有声语言单独使用来看，有人只用有声语言传递信息，其间没有（相对而言）身体语言配合；有的人只是用身体语言传递信息，其间没有有声语言配合。

喜剧大师卓别林就是一位著名的身体语言大师，他就是凭着自己的各种体态来把种剧情内容生动地传达给观众的。

其次，就身体语言和有声语言合用来看，人们在用有声语言发送信息的同时，往往要辅以身体语言，即我们过去常说的“以姿势助言语”。

一般说来，人们总是把有声语言和身体语言结合起来运用，只不过有技巧高低之分。

人类最古老的交际手段就是有声语言，而人们在说话时是离不开表情动作的。

有研究表明，在远古时代，人类的有声语言还不太发达，交际时表情动作格外丰富。

就是在人类的有声语言丰富发达以后，交谈时表情动作也仍是必不可少的。

我国战国时期的著名思想家孟子说：“征于色，发于声，而后喻。”

也就是说，说话要表现在神态上，表达在言辞中，才能被人理解。

孟子是一位十分擅长辩论的人。

他从大量的口语交际实践中发现，有声语言的不足，需要用身体语言去补充，才能更好地达到交际的目的。

人类的动作、表情是本能性的。

每个人平时说话都会不知不觉地做出某些表情动作。

人们说话时变化的目光，喜或怒的神态，举手投足的动作，经常同所表达的内容密切相关，同时也反映出说话人的修养水平。

事实上，你同另一个人见面，虽然尚未正式开口说话，但交际活动已经开始，双方的眼神、表情、动作都在传递着信息。

说话时，对方除了听，还在看。

皱眉头，嘴角向下撇，那显然是话不投机；和颜悦色，笑脸相对，谈话就易于进行。

因此，在口语交际过程中，我们必须给这种无声的身体语言以应有的位置。

如果在说话时能够恰到好处地运用身体语言，就能够使重点突出，富有感情，形象生动，因而更富有吸引力和感染力，交际的效果会比单纯凭借有声语言好得多。

大家知道，电视的宣传效果比起电台广播更突出、更明显，重要原察言观色，一分钟洞察客户的心一个有经验的销售员，可以从客户的外貌、衣着、气质、行动、言谈举止上，判断出这个客户的购买力，进而通过客户的种种表现，准确地把握住客户的内心世界。

这就为实施下一步的说服，创造了有利条件。

往往表现得傲慢、漫不经心的客户才是真正的大买家，对交易细节过分追求的人极有可能成为你的忠实客户。

但是这些客户也是最难打发的，因为他们对品质的追求到了让人难以置信的地步，比如大家都知道的日本客户，对产品的生产环节和品质都非常地苛刻。

而表现出很疲惫或者一副愧疚样子的客户，他可能并不想接受你的服务，所以急于出手的你最好还是打住，对待客户应以放松的心情为主。

气质高贵、衣饰考究、言辞犀利的客户可能一掷千金，让你赚个盆满钵满，对这样的客户就不要啰嗦，因为他的到来肯定是已经看上你的产品或者服务了，所以你应该把重点放在交易过程和价格以及售后服务上。

客户对看中的产品最关心的是价格和售后服务，尤其是当交易数量和数额相对较大时，他就会考虑物有所值和买得称心如意的问題。

如果价格公道实惠，而且售后服务又好，会让客户心理上认为自己买得正确，是合理的必要的投资，不至于后悔窝火，认为自己的眼力有问题。

<<不会说话就做不好销售>>

所以在对待这类客户的问题上，言辞一定要斩钉截铁、简洁明白、清晰有力，做到报价明晰、服务周到，不给客户太多的顾虑，始终让客户认为自己的选择是正确的，整个交易也是以他为主、为核心的。

。世上一切隐秘之事均存在于人的内心，全由人内心的变化而起，为着不可与人说的目的，隐藏了起来。

。说服者要找到这些变化，了解其规律，并采用相应的策略来应对。

<<不会说话就做不好销售>>

编辑推荐

《不会说话就做不好销售》从销售工作的实际出发，结合了销售学与沟通学两大学科的精华，不仅仅为读者提供了理论支持，更重要的是结合世界上最顶尖的推销员与顾客面对面销售的经验，它是被证明了的方法和技巧，它最大的特点是简单、有效、做得到。

同时，将众多销售员在实际工作中经常遇到的问题制作了简单的销售情景，期望让每一位读者，都能掌握最好的自我介绍话术、约谈话术、产品介绍话术、成交话术、问问题话术、电话行销话术等。

说话是销售员创造销售佳绩的锐利武器。

一切成交都是源自于能言善辩的销售口才！

每一单成功的交易，都是一次完美沟通的过程！

每一次成功的沟通，都是来自于对细节的把握！

销售就是一个个与客户沟通的过程，如果不学一点销售沟通学，很容易会在与客户“过招”的时候失手。

要想成为一流的销售高手，你必须将自己修炼成一位沟通大师，每一句话都能说到客户的心坎儿上；在沟通的过程中把握客户的心理动态，从而制定更适合销售直至成交的沟通策略。

新颖巧妙的沟通策略，实用有趣的沟通技巧，详尽细致的沟通方案，销售人员轻松搞定客户、提升业绩的实用宝典。

<<不会说话就做不好销售>>

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>