<<销售话术是设计出来的>>

图书基本信息

书名: <<销售话术是设计出来的>>

13位ISBN编号:9787506491952

10位ISBN编号:7506491958

出版时间:2013-1

出版时间:中国纺织出版社

作者:张超

页数:310

字数:305000

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

<<销售话术是设计出来的>>

前言

<<销售话术是设计出来的>>

内容概要

销售是一门既有挑战性又讲究技巧的工作,需要投入热情与心思,更需要每个销售员具备高超的 语言技巧。

优秀的销售员一开口就能打动客户促成交易,笨拙的销售员却有话说不出,只能看大好机会白白浪溜 走,销售业绩也总是难以提高。

销售的本质就是把东西卖出去,把钱收回来。

在这个过程中,销售员的口才至关重要。

因此,练就好的销售口才,是每个销售员必备的功课。

《销售话术是设计出来的》分为十七步,深入浅出,结合诸多典型案列,让销售人员逐步掌握说话的 技巧,提升自己的沟通和谈判能力,进而提升自己的业绩。

<<销售话术是设计出来的>>

书籍目录

第一步:会说话是销售员最宝贵的资本

- 1.一流销售员一定是沟通高手
- 2.会说话才能赢得客户
- 3.交易的成功,往往是口才的产物
- 4.言必中"心",让客户花钱花得开心
- 5.成交往往取决于一两句话
- 6.销售语言要妥当,绝不用模凌两可的词
- 第二步:销售话术离不开心理学
- 1.察言观色,一分钟洞察客户的心
- 2.嘴巴能骗人,眼睛可骗不了人
- 3.知道客户在想什么,才能确定我们做什么
- 4.关注细节,举手投足显示销售信号
- 5.以小见大,挖掘客户的购买潜意识
- 6.不但要听到说什么,还要看到做什么

第三步:掌握约访客户的技巧,免吃闭门羹

- 1.接近客户不按牌理出牌
- 2.一语惊人约客户
- 3.套近乎约访客户话术
- 4.与决策者预约技巧
- 5.巧订约访日期,为自己留出余地
- 6.用好语言"太极术"应对客户的各种推辞

第四步:拜访客户说到点儿上,销售轻松自如

- 1.话说得自然,让拜访顺理成章不显突兀
- 2.拜访客户时,哪些话必不可少
- 3.留出拜访的话茬儿,为下次拜访做好铺垫
- 4.拜访中的销售语言不要太露骨
- 5.发现客户家的特点,用点心机说销售语

第五步:好的开场白能控制客户内心

- 1.别出心裁的开场白,客户听到即动心
- 2.面对中老年人,不妨用家长里短来开场
- 3.掌握常用开场话术,应对不同销售情景
- 4.说服决策者的开场白
- 5.开场要火热,话怎么说才显热情

第六步:寒暄是一种艺术,要让客户感到温暖而非虚伪

- 1.利用寒暄迅速与陌生客户拉近心理距离
- 2.寒暄的话要恰到好处,自然才能亲切
- 3.遇到冷场时,客套话帮忙来调和
- 4.与老客户寒暄时,要使感情更进一层
- 5.寒暄的客套话也有所禁忌

第七步:把话说到心坎儿上,销售就不难了

- 1.抓住客户的"感情软肋", 兑现你的客套话
- 2.找到你和客户之间的"相同点"
- 3.以朋友的口吻说话,让客户觉得你在帮他
- 4.如果话题没意思,尽量一带而过
- 5.幽默一点,活跃销售气氛

<<销售话术是设计出来的>>

- 6.重复说明一个重要讯息,加深客户的印象
- 第八步:真诚赞美,沁入客户心扉
- 1.赞美客户用点心,别搞空穴来风
- 2.利用赞美为销售铺路,不要白白浪费美言
- 3.遇到含蓄的客户,赞美可以委婉些
- 4.赞美客户也得有点新意,起到最佳效果
- 5.附和对方也是一种赞美
- 第九步:产品介绍要激发客户购买欲
- 1.挖掘产品卖点,不为介绍而介绍
- 2.语言专业,客户才会深信于你
- 3.用数据说话,客户体会更深刻
- 4.利用比较,巧说产品的与众不同
- 5.承认缺陷存在,掩饰适得其反
- 第十步:消除异议,客户的心结全靠你的嘴来解开
- 1.了解客户的内心,对客户的反应做出准确的判断
- 2.异议有时是感兴趣的信号,但要发现真实的异议
- 3.学会正确的应对方法,客户异议并不可怕
- 4.如果需要直接否定客户,应该掌握尺度
- 5.处理异议要加入暗示,引导客户转化思维
- 第十一步:看人劝购,不同客户需要不同的销售语言
- 1.针对各种年龄段的客户,劝购各有门道
- 2.说什么能应对得了特别能"挑刺儿"的客户
- 3.不言不语的客户,如何打开他的口
- 4.对产品颇有研究的专业型客户,如何接招
- 5.疑心重、喜欢追问的客户,如何消除他的疑虑
- 6.对待销售型的客户,说话不要销售痕迹太重
- 第十二步:面对拒绝巧说话,打消客户内心疑虑
- 1.如何应对客套话的拒绝
- 2.客户说想去别家再看看,说什么挽留客户的脚步
- 3.客户说要再考虑一下,如何说让客户有紧迫感
- 4.客户要询问家人能不能决定购买时,你该如何开口
- 5.客户认牌子不认可产品,如何改变客户的这种想法
- 第十三步:面对议价巧接招,让客户"心随你动"
- 1.报价不要太直接,换个方式客户更容易接受
- 2.探明客户的价格底线,不能轻易松口还价
- 3.如何巧言打消客户认为价格太贵的念头
- 4.客户开口出价,你要如何应答
- 5.如何回答"别家有同样商品比你家便宜很多"
- 第十四步:语言到位,迅速成交
- 1.说话时多用积极的字眼,让客户感觉到你的主动
- 2.找到关键点进行说服,一点打通全盘皆赢
- 3.把握成交信号,找到合适的瞬间
- 4.在合适的点上提出成交,但需要掌握方法
- 5.主动向客户发问促成交
- 第十五步:售后服务沟通话语要礼貌地说
- 1.当客户向你抱怨时,你要认真做下来倾听
- 2.掌握处理客户抱怨的成功模式

<<销售话术是设计出来的>>

- 3.学会处理客户抱怨的语言艺术
- 4.处理客户抱怨切忌火上浇油
- 5.争执不能解决任何问题
- 6.说"谢谢"是最简单有效的办法
- 第十六步:电话销售的说话技巧
- 1.掌握语言艺术,电话销售有绝招
- 2.绕过挡驾人,巧妙接通你的客户
- 3.说好你的电话开篇就要引起客户的兴趣
- 4.在对的时间打对的电话
- 5.缩短谈话时间,增加通话次数
- 6.电话即将结束时要为销售做好铺垫
- 第十七步:努力打好销售话术的"地基"
- 1.不断暗示自己:我是最棒的
- 2. "脸皮厚"不是耻辱,而是一种能力
- 3.克服自卑感,消除对成功人士的恐惧心理
- 4.诚信是打动客户的关键
- 5.注意说话的语音、语调
- 6.专业知识不能似懂非懂
- 7.懂得感恩,成交后道声感谢

<<销售话术是设计出来的>>

章节摘录

版权页: 第一步:会说话是销售员最宝贵的资本 在销售界,人们常说,敢说才敢卖,如果开不了口,销售将无从谈起。

可见,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,才能在于顾客交谈时,恰到好处地运用语言,进而取得良好的沟通效果,使销售成绩如坐电梯般轻松上升。

因此,作为销售人员一定要"会说话",让每一个词语都成为销售成功的砝码。

一流销售员一定是沟通高手 在这个纷繁复杂的社会,作为销售人员,其日常最基本的工作就是要面对形形色色的顾客,并时刻准备去应对各种各样的突发事件。

无论是与顾客的接触,还是对突发事件的处理,都离不开双方之间的有效沟通,而这种有效沟通建立 在销售人员出色的口才基础之上的。

因此,销售人员需要具备一流的口才技巧。

因为,在销售实践中,销售人员要面对的更多的是对自己所推销商品不甚了解的顾客,如果缺乏相应的口才技巧,那么很难吸引顾客的注意力、打开销售局面,也就更谈不上将商品成功销售了。

一个经验不足的推销员,挎着一个小包走进了一家公司。

进去之后,他径直走到最近的一张办公桌前,低声问道:"小姐,财务部在哪里?

- "对方答道:"在斜对面。
- "过了一会儿,财务部的出纳进来了:"主管,来了个推销验钞机的,要不要?
- ""不要,这种小商贩的东西不可靠。
- "出纳离开后,推销员又走进了主管的办公室,大概知道是主管不同意购买,于是就踌躇着走到桌边 ,一时间竟忘了称呼对方,唯唯诺诺地说道:"要不要验钞机?

买一个吧。

- "他几乎是在用乞求的语气重复道。
- "我们不需要,就这样吧。
- "主管头也不抬地说。

过了一会儿,一直没人理他,那位推销员自感无趣,最后只好讪讪地离开了。

这个推销员是不是很让人同情?

但我们应该知道的是,市场不相信眼泪,更不会去同情弱者。

因为这个推销员的推销口才基本上没有任何技巧可言,平淡的话语很难让人对其人及其商品产生兴趣,因此对他的拒绝也是在情理之中的。

销售人员要想成功地实现销售,一个至关重要的环节就是用自己的言谈来吸引客户的注意力,使客户 对推销的商品产生兴趣,进而才有可能说服客户,并促使其最终做出购买的决定。

在推销的过程中,应该想方设法通过短暂的接触和谈话来博取对方的好感,也就是要充分展示自己的 口才魅力,这是成功进行销售的一个必要前提。

日本的推销之神原一平,在打开推销局面,取得客户对自己的信任上,有一套独特有效的方法:" 先生,您好!

- ""你是谁啊?
- ""我是明治保险公司的原一平,今天我到贵地,有两件事来专程请教您这位附近最有名的老板。
- ""附近最有名的老板?
- ""是啊!

根据我调查的结果,大家都说这个问题最好请教您。

""哦!

大伙儿都说是我!

真是不敢当,到底什么问题呢?

- ""实不相瞒,就是如何有效地规避税收和风险的事。
- ""站着不方便,请进来说话吧!

<<销售话术是设计出来的>>

"陌生拜访是销售员的日常工作之一,而开始提及的那个推销人员,就未免显得有点唐突,很容易招致对方的反感,从而导致客户的拒绝。

如果先委婉地称赞客户一番,再根据自己的推销需要,提出相关的问题,就能够比较容易地获得对方的好感,那么,随后的推销过程也会顺利很多。

从以上反、正两个推销实例我们不难发现,销售口才的好坏与是否得当,在很大程度上左右着销售工作的成败。

在当今社会,一个人要想在与他人的交往中取得有利地位,获得成功,就离不开好口才,而销售工作 尤其如此。

在面对顾客的销售过程中,如果我们连话都说不清楚,词不达意,与客户沟通时总是说不到客户心坎 里去,难以打动对方,甚至让客户感觉别扭,那么也就根本谈不上销售的成功。

可以说,作为销售员,口才的好坏直接关系到能否顺利地将商品推销出去。

拥有好口才,会让你的销售之路越走越平坦,成功销售离不开好口才。

<<销售话术是设计出来的>>

编辑推荐

《销售话术是设计出来的》编辑推荐:所有的销售员都希望自己舌灿莲花、妙语连珠,能把话说到客户的心坎上,让销售谈判变得轻松。

但好口才是刻苦训练的结果,顶级销售员们无一不是靠勤奋的练习和坚持才获得成功的。

因此,销售员必须在掌握丰富销售知识的基础上,努力学习说话技巧,练就能有效促成交易的好口才

那么,对于销售员来讲,什么才是最标准的销售口才模板呢?

《销售话术是设计出来的》将为您提供答案。

书中逐一解密销售高手的说话策略与谈判妙招,指导销售员将这些技巧灵活恰当地运用到销售实战中去,从而取得骄人业绩。

<<销售话术是设计出来的>>

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