

<<手机应该这样卖>>

图书基本信息

书名：<<手机应该这样卖>>

13位ISBN编号：9787513605649

10位ISBN编号：7513605645

出版时间：2011-6

出版时间：中国经济出版社

作者：周鑫

页数：264

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>

<<手机应该这样卖>>

内容概要

全书分为十课，分别为顾客类、功能类、品牌类、买赠类、价格类、异议类、成交类、转推类、客诉类、综合类，共118个销售场景，为手机店员销售过程中遇到的各种情景提供话术培训。

<<手机应该这样卖>>

作者简介

周鑫，中国手机店铺运营管理专家，8835手机网（<a>www.8835.com）CEO。由基层做起，十年来先后从事手机销售、手机店管理、手机连锁店全国运营实践工作；为千余家手机店进行培训咨询，直接帮助手机店员、店长、区域营销人员过万人。基层工作及培训经验丰富。

<<手机应该这样卖>>

书籍目录

第一课 手机销售话术——顾客类

销售情景1：店员向顾客推荐手机，但顾客就是不开口说话。

销售情景2：如果顾客说：“今天只是随便看看！
如果买的话，还会找你的！”

销售情景3：当顾客选中一款手机，可陪伴说：我觉得一般或再到另外一家店看看。

销售情景4：当顾客为不同年龄阶段时。

销售情景5：顾客正准备购机时，突然接到一个电话，取消购机时。

销售情景6：如果顾客说：“我考虑一下再说吧！”

销售情景7：顾客要找的手机颜色缺货或产品缺货。

销售情景8：顾客来到店铺看手机，只是为对比一下价格时。

销售情景9：顾客试机后，一定要重新由仓库拿一台新机。
可仅剩一台时。

销售情景10：顾客拿A品牌手机与B品牌手机进行对比时。

第二课 手机销售话术——功能类

销售情景11：这种颜色的手机，会不会用几天就褪色啊？

销售情景12：我不太喜欢这种款式。

销售情景13：这款手机蓝牙是不是有问题啊，我已经启动了，别人怎么找不到我啊。

销售情景14：你推荐这款手机摄像头像素太低，NOKIA的都是500万像素的。

销售情景15：推销没有收音机功能的手机，顾客问有没有收音机？

销售情景16：（推荐高端机）这款手机的功能太多，很多都用不到啊！

销售情景17：顾客试机后说：“声音太小了，拍照也不清楚。”

销售情景18：有没有炒股功能？

销售情景19：电池能用多久啊？
待机时间能有多久啊？

销售情景20：为什么只有一电一充啊？

销售情景21：推销没有手写功能的手机，顾客问怎么没有手写？

<<手机应该这样卖>>

第三课 手机销售话术 品牌类

销售情景22：国产的品牌，质量不太好吧！

销售情景23：A品牌的好吗？
人家说B品牌更好。

销售情景24：某某品牌手机？
在哪里？
是刚出来的吧，没听过。

销售情景25：这款机厂家好像已经停产了，为什么还放在这里卖啊？

销售情景26：什么国际品牌？
还不就是山寨机。

销售情景27：我以前用的是C品牌的，现在?想买这个品牌。

销售情景28：我以前用的就是这个品牌的，感觉不太好用。

销售情景29：顾客试了几款手机后，什么都不说，起身就走。

销售情景30：店员介绍完手机之后，顾客什么都不说就转身离开。

销售情景31：我不喜欢这款，手感不好，发短信也不太方便。

第四课 手机销售话术——买赠类

销售情景32：客人投诉赠送的礼品电池、充电器的质量与原装相差太远。

销售情景33：公司规定让价后不能送礼品，可顾客就是两个都要。

销售情景34：有送座充吗？
能不能再多送一块电池？

销售情景35：能换外壳吗？

销售情景36：能不能多送一份礼品啊？

销售情景37：我不要礼品了，给我优惠100元钱吧。

销售情景38：送不送内存卡？

销售情景39：某某手机店比你们的便宜多了，礼品比你们还丰富。

?售情景40：你们送的礼品对我来说一点也没有用。

销售情景41：送的套卡顾客不喜欢，要自己选号码。

<<手机应该这样卖>>

第五课 手机销售话术——价格类

销售情景42：顾客不试机，真接就问：“最低多少钱能卖？”

销售情景43：顾客试机后，摇了摇头说：“太贵了”

销售情景44：为什么你的手机卖得比别人贵？

销售情景45：顾客问完价格后说：“我要考虑考虑。”

销售情景46：顾客问手机还可以便宜点吗？

销售情景47：顾客买手机砍价十分夸张时。

销售情景48：我还是觉得贵了点。

销售情景49：x x 钱卖不卖？
不卖就算了。

销售情景50：当顾客强烈要求价格优惠时？

销售情景51：上周刚买的手机现在就降了这么多，你们要赔我差价。

销售情景52：我先试一下机，等国庆节降价了再来买吧。

销售情景53：顾客进店后，指名要某款手机，并说：“某某钱卖不卖？”

销售情景54：顾客问完价格，转身就走。

第六课 手机销售话术——异议类

销售情景55：屏幕太小了，字也太小了。

销售情景56：喇叭外放声音太小了。

销售情景57：这么便宜会不会用几天就坏了？

销售情景58：按键小了点。

销售情景59：这款手机整体还不错，就是不知道质量如何？

销售情景60：改天再说吧！
突然间不想买了。

销售情景61：顾客明明很喜欢一款手机，但还是要狠命杀价。

销售情景62：我还没准备好购买呢？

销售情景63：对这款机子不是很感兴趣。

<<手机应该这样卖>>

销售情景64：你们这里的手机，转来转去，都是重复陈列这些机子。

销售情景65：我在网上查的价格比你们这低多了。

销售情景66：这款手机我同事也在用，但他说好像不太好用。

销售情景67：巧妙解除顾客的抗拒点话术。

第七课 手机销售话术——成交类

销售情景68：当顾客进行比较手机时。

销售情景69：当手机店员向顾客提出一次成交要求遭到顾客拒绝时。

销售情景70：顾客对产品动心又犹豫不决时。

销售情景71：顾客谨小慎微，抱着怀疑的态度时。

销售情景72：当顾客想占便宜，为最后价格争执不下时。

销售情景73：当顾客对店员的推荐表现出不愉悦时，或顾客准备离开时。

销售情景74：当顾客提出反对意见时。

销售情景75：顾客刚刚丢了一部手机时。

销售情景76：手机店员发现顾客的购买欲望很强烈时。

销售情景77：当需要快速成交时。

销售情景78：顾客说：“我再想一下”时。

销售情景79：当顾客决定离开门店时。

销售情景80：对问题加速成交。

销售情景81：富兰克林成交说服法。

销售情景82：现在买，可以帮你节省更多的钱。

销售情景83：当顾客下定决心不购买时。

第八课 手机销售话术——转推类

销售情景84：当顾客买的是A品牌需要转推B品牌时。

销售情景85：当需要连带销售时。

<<手机应该这样卖>>

销售情景86：当需要转推顾客购买价位高的电池或其它配件时。

销售情景87：当顾客购买的机型店内没有时。

销售情景88：当顾客认准国际品牌手机，需要转推国内品牌机型时。

销售情景89：当需要说服顾客购买你想推荐的任何一款手机时。

销售情景90：当需要说服顾客购买手机的“延保”服务时。

第九课 手机销售话术——客诉类

销售情景91：顾客刚买两天的手机，一定要马上退货！

销售情景92：手机店销售现场突遇到客人投诉。

销售情景93：客人拿着购买的手机来到店中，认为有质量问题。但并不确定时。

销售情景94：你们这个USB设计太麻烦，还要启动才能存储东西。

销售情景95：当客人说“告诉我你们经理的电话，这个问题我要跟他亲自谈。”或“叫你们店长来，我要给店长说。”

销售情景96：当客人投诉所售手机的质量有问题。

销售情景97：当遇到一些很不讲道理的客人时。

销售情景98：遇到节假日客人买机试机？，发现电话很难打出去。就认为是手机质量或信号不好。

销售情景99：顾客发现他买的诺基亚手机是东莞产的，而他朋友买的同一款诺基亚手机却是北京产的。

销售情景100：售后怎么样？

销售情景101：当顾客认为手机款式太老时，如何回答？

销售情景102：X你老母，你们卖给我儿子的手机你说怎么处理？

销售情景103：售后常见问题15问话术集

第十课 手机销售话术——综合类

销售情景104：当顾客对手机关注时的销售话术

销售情景105：顾客决定购买手机时的销售话术

销售情景106：当两个以上店员同事之间共同接待顾客时

<<手机应该这样卖>>

销售情景107：当顾客只是来店内随便参观或咨询一些问题时

销售情景108：客人拿着从网上下载的资料过来买手机，发现手机店的价格比网上公布的零售价高。或者客人是拿着同行宣传单上的手机报价。

销售情景109：拿手机给客人试机时?开机发现手机有质量问题（自动关机、屏幕显示不好等）。

销售情景110：当送别客人时

销售情景111：当顾客听完我们对手机的介绍后，正犹豫买不买的时候。

销售情景112：怎样说服货比三家的客人？

销售情景113：礼品不要了，能不能再优惠点？

销售情景114：推销单卡单待手机时，顾客问有没有双卡双待？

销售情景115：手机能防水吗？

销售情景116：智能手机销售话术实例

销售情景117：顾客最常用的十大推托借口与应对话术

销售情景118：3G时代销售话术集

附件一：手机常见术语知识

附件二：手机3G知识问答

附件三：智能手机知识

附件四：手机销售人员销售能力测试评分标准及结果评估

<<手机应该这样卖>>

章节摘录

版权页：插图：要“考虑一下再说”的顾客，多是心里没底的消费者。

他们往往是处于“买”与“不买”的矛盾心理状态。

原因很简单，他们对产品的价格、质量还有所怀疑，害怕买贵，害怕买得不好，等等。

也有一部分顾客是为了应付店员，说是“考虑”，其实内心真实的想法是“不喜欢，不考虑”，为拒绝而找的借口。

接着他们还会继续去寻找想要的机型。

此时若真听信了顾客的话，消极等待，结果只能是失去一位潜在的购机顾客。

就本案例来说，店员明知客人是在搪塞，也千万不要说破，更不应对顾客有失望的表情。

可以采取逗趣式话术，如话术1，也可以采取认同式销售话术来处理，如话术。

优秀的销售人员要学会听懂顾客的言外之意。

话术1：先生/小姐，太好了，我们现在需要考虑些什么呢？

(等顾客回答，例如顾客说对手机功能还不了解)太好了，我们先来看一下这款手机的主要功能……（

无论客人怎样说，你都可以用“太好了”加“我们……”式同步管理话术。

别人会觉得“你这个人怎么那么好玩，还不知道我是借口”。

)

<<手机应该这样卖>>

编辑推荐

《手机应该这样卖:跟我学话术》：帮你每天多卖一台手机，让你成为手机销售专家。

<<手机应该这样卖>>

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>