

<<谁偷走了我的生意>>

图书基本信息

书名：<<谁偷走了我的生意>>

13位ISBN编号：9787515302904

10位ISBN编号：7515302909

出版时间：2012-1

出版时间：中国青年出版社

作者：托德·邓肯

页数：131

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>

## <<谁偷走了我的生意>>

### 内容概要

如果你确实渴望提升自己的销售业绩，就一定要阅读托德·邓肯的书。因为它是个重大突破！

《谁偷走了我的生意(有效成交的23种方式)》教你抓住别人失去的生意！

《谁偷走了我的生意(有效成交的23种方式)》通过轻松愉快的故事，学习建立互信、完成交易、保持长久客户关系的宝贵经验。

<<谁偷走了我的生意>>

作者简介

作者:(美)托德·邓肯 译者:程露、王桂祥

## <<谁偷走了我的生意>>

### 书籍目录

把鸡肉末清理干净  
销售油墨还是激情  
一颗服务者的心  
好生意其实是好对话  
设定你自己的标准  
新的人生观  
得益于竞争  
打破陈规  
全神贯注的价值  
承担责任  
礼貌促成交易  
按照南方人的方式做生意  
你的生意是成功  
整理好自己的时间  
好钢用在刀刃上  
熟悉你的产品；更熟悉你的顾客  
不再陌生拜访  
让对话为你打开大门  
职责越少，产出越高  
为了成功，减少客户  
为你的时间标价  
拉动你前进的力量  
随着时间过去，有利润的人际关系将会越来越成熟

## &lt;&lt;谁偷走了我的生意&gt;&gt;

## 章节摘录

第一课 把鸡肉末清理干净 在圣地亚哥一家新饭店的开张之夜，我和妻子谢乐尔走进了这家饭店。服务员迅速给我们安排了一张桌子，端上我们点的饮品，然后又呈上开胃菜，并答应我们，主菜很快就能上来。

20分钟过去了……30分钟过去了，主菜还没上来。

我们之前有过等待美食的经历，所以这次也没有抱怨什么；况且服务员时不时过来为我们添饮料，并告诉我们进展，服务态度还不错。

我们又聊了5分钟，主菜终于上来了：我点的烤鸡以及谢乐尔点的烤杂排。

食物看起来不错，闻起来也香，我们似乎没有白等。

我迫不及待地地下刀切鸡肉，它却突然炸开了。

白棕相间的肉末溅到了我的衬衫和领带上。

原来，为了快点煮好食物，厨师显然是用高压锅烹饪的，结果高压把汤汁锁在鸡皮和鸡胸肉之间，没有渗到肉里。

我身体的上半部分僵在那里一动不动。

当我慢慢转头看谢乐尔，却发现她像伐木工人一样正在锯杂排。

鸡肉炸弹被引爆的那一刻，杂排在灯光的照射下显然已呈棕褐色。

处于这种境地时，你有两个选择：你可以立刻叫人来，详细说出你的补偿要求；你也可以信任服务员，让他(她)来处理一切。

我们选择了第二种方法。

服务员语气温和地向我们道歉，然后像没事儿似的走开了，这令我们惊愕不已。

当我们用完餐时，他递给我们一份全额账单。

看来，他没有给我们任何动力，让我们再次光顾这家饭店。

我是一个完美主义者，无法满意这样的结果，就给饭店老板写了一封信，详细讲述这个事件，并提出一套更好的行动方案。

我知道自己有点咄咄逼人，但这是销售培训师的本能举措。

我解释说，你们首先要主动承认错误，然后立刻改正；最后，通过给予顾客一些优惠，鼓励他们再次光临，告诉他们，你希望还有机会能赢得他们的生意。

没过多久，我收到了饭店老板的回信。

他承认所有责任都在他们，把餐费退回到我的信用卡中，还寄来干洗费和一张没有金额限制的四人礼券。

第二次光临那家饭店的经历好极了。

自此以后，我们就成了那里的常客。

事实上，它成为我们在市中心最喜欢的聚餐地。

这恰恰证明：一次小小的失误，不一定会毁掉一段长久的关系。

总结课 每个销售员都会犯错，这是一个不争的事实。

追求完美只会让自己陷于沮丧。

错误会一点点侵蚀别人对你的信任。

有效率的销售员首先是一个人，并且懂得如何帮助别人并满足别人的需求。

圣地亚哥那家饭店的老板懂得这个道理，但他的服务员不懂。

对于老板来说，幸运的是，我指出了服务员犯的 error，给了他第二次机会，而且他抓住了这个机会，弥补了给顾客留下的糟糕的第一印象。

P1-3

<<谁偷走了我的生意>>

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>