第一图书网, tushu007.com

<<电话销售中的话语操控术>>

图书基本信息

书名：<<电话销售中的话语操控术>>

13位ISBN编号：9787538873436

10位ISBN编号：7538873430

出版时间：2013-2

出版时间：李平 黑龙江科学技术出版社 (2013-02出版)

作者：李平

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

前言

与传统的销售相比，电话销售不但成本低、效率高，而且可以与客户不断巩固彼此的合作关系，不会在成交完成后就宣告销售行为结束。
另外，电话销售可控性较高，通话过程与结果都很容易被记录，从而可以清晰地知道各个销售环节的优劣，以及客户对产品及服务的反馈评价。
目前，电话销售已成为许多企业的主要销售模式之一，但从客户的角度来说，还有许多人对这种销售行为不习惯，甚至会产生反感情绪，这就要求电话销售人员一定要讲究销售的方法与技巧。
以世界知名企业微软公司为例，他们的电话销售是积极帮助客户解决工作中存在的一些问题，提高他们的工作效率，这项业务很快得到客户认可，并迅速开展起来。
这也正是电话销售越来越受到客户信赖与认可的关键所在，同时它可以更加方便快捷地为客户提供必要的产品及服务。
现在，这种销售方式也越来越充满了挑战性，它需要电话销售员必须掌握一定的电话销售实战技巧。
优秀的电话销售员知道，在电话销售的不同阶段应采取不同的电话销售技巧与话术。
如：客户关系建立阶段与客户跟踪阶段的沟通方式应有差异；客户争取阶段与议价阶段所采用的话术也要采用不同技巧……这些都需要电话销售员充分展示自我才能。
三百六十行，行行出状元。
要想成为一名出色的电话销售员，不但要有较强的承压能力，较高的情商，更要学会掌握一口流利的电话销售话术。
事实证明，如果想要在电话销售行业中取得成绩，并不需要高深的技巧和过人的天赋。
正如奥格‘曼狄诺所说：“任何人只要肯勤学推销的原则，掌握它的规律，就能在很短的时间里把货卖光。
”《电话销售中的话语操控术》从实战的角度出发，系统详尽地剖析了在电话销售的各个环节中，电话销售人员如何高效、务实地与客户谈订单。
全书分为9个章节，分别从学说开场白，巧避前台、秘书，读懂客户防卫心理，巧答客户拒绝难题，抹去销售语言痕迹，探询客户真实需求，捕捉成交信号，跟单与客户跟进技巧，价格问题谈判等方面，具体阐述了一些电话销售员不可不知的语言操控术。
实战案例与深度解析并举，是从事销售、咨询、推广等业务人员不可不读的经典教材。

内容概要

《电话销售中的话语操控术》从实战角度，运用经典而独特的电话销售案例，系统而详尽地剖析了电话销售人员实用的技巧和方法，总结并具体讲解了电话销售必须熟练掌握的沟通技能、销售技巧。这些技巧和方法，实用有效，读者可以拿来即用，迅速提升销售业绩。
要想做一个高效的电话销售冠军，就从阅读《电话销售中的话语操控术》开始吧！

<<电话销售中的话语操控术>>

书籍目录

一开口就“ 黏住 ”客户——10秒让客户无法放下电话 拿起电话该怎么说 实战话术：谁挂了我的电话 用声音刻画一幅好形象 实战话术：学说一口个性化语言 向大客户推销如何开场 实战话术：不怕你不“ 听话 ”向陌生客户推销如何开场 实战话术：你有来言，我有去语“ 你是怎么知道我的电话的 ”实战话术：巧舌如簧妙答疑 电话销售中最不该说的话 实战话术：以平等的身份与客户交谈 算对了时间好说话 实战话术：节外生枝毁了一单生意 巧避客户门前“ 三板斧 ”——没有绕不过的“ 防火墙 ”“ 你找X X有什么事情 ”实战话术：口无遮拦定遭拒“ 老板正在开会，不方便接电话 ”实战话术：强势+霸气=尊贵“ 有什么事情讲给我就可以了 ”实战话术：这里没你的事儿 借前台之口巧挖关键负责人 实战话术：曲径通幽智抓擒王 不要为前台的拒绝提供便利 实战话术：你就别难为我了 反客为主，三招“ 摆平 ”难缠前台 实战话术：答非所问巧接招 读懂客户本能的防卫心理——给客户一个打电话的理由 应答的话能“ 是 ”不“ 非 ”实战话术：说“ 不 ”也要讲技巧 哕唆的话该省就省 实战话术：都是喋喋不休惹的祸“ 你们的话谁还敢信 ”实战话术：帮客户搭好自圆其说的台阶 怎么避免客户不经意的拒绝 实战话术：先给老总上堂课 怎么回答客户下意识的提问 实战话术：没有问题才是最大的问题 怎么化解客户防忽悠的顾虑 实战话术：电话销售不是忽悠人 怎么预防客户想当然的异议 实战话术：一开口就“ 堵住 ”客户的嘴 …… 巧妙答复客户的拒绝难题——搞不定客户，就被客户搞定 委婉抹去推销语言的痕迹——打好埋伏巧入题 异议中探询客户的隐性需求——没有需求就没有异议 对话细节中捕捉成交信号——不可不知的成交潜台词 善询会问“ 盯紧 ”拍板人——及时跟单巧敦促 价格问题不是想谈就谈——理性的问题感性地谈

章节摘录

版权页： 当前台问“ 你找××有什么事 ”的时候，通常电话销售人员会说：“ 我们公司推出了一款新产品，可以在某些方面帮助到贵公司。
”前台会很干脆地表示“ ××正好在开会 ”，或者“ 正好不在 ”，或者“ 你先给我讲一讲 ”，或者“ 你发一封邮件过来 ”等等。
究其原因，这和前台每天会接到无数类似的推销电话是有关系的，他们已经养成了一种听到推销电话就准备挂掉电话的条件反射应对模式。
因此，除非情况特殊，建议电话销售人员说话不要太直接。
这时，需要给前台一个明确的答复，即让前台清楚：这个电话不得不转接，且在这件事情上前台问得再多也没有用。
那么该如何回答前台的这个问题，才能达到预期的效果呢？
1.“ 有私事要谈 ”碍于面子，即使对别人的私事再感兴趣，人们在别人谈及个人隐私问题时也会做出回避，这是人之常情。
在电话销售中，电话销售员也要利用好前台的这种心理。
当被问及“ 你找××有什么事 ”时，不妨说“ 我找××谈些私事 ”。
这样对方就不便过问，从而跳过这个问题。
电话销售员：您好，帮我找一下任经理。
前台：您好，您是哪位？
电话销售员：我是刘佳，任经理的朋友。
前台：您找任经理有什么事吗？
电话销售员：哦，有一些私事要谈。
前台：哦，是这样，您稍等。
这样的例子在电话销售中很常见，但是当这个方法用得多了也会露出破绽。
比如，你经常给一个公司的老总打电话，每次都说“ 找××有私事要谈 ”，不免就会使前台怀疑：既然有私事要谈，为什么一定要上班时间打来？
况且，既然能谈私事，关系就不一般，可为什么你没有老总的电话呢？
且看一个案例： 电话销售员：您好，转接一下赵主任。
前台：你是谁？
什么事？
电话销售员：我是他的朋友，小牛，有些私事要谈。
（换了称谓） 前台：哦，声音好熟悉，你不是之前打过几次电话吗？
（心想：找哪个领导都有私事要谈。
很邪门！
） 电话销售员：找赵主任还是第一次。
前台：你不是他的朋友吗？
怎么能没有他的电话？
电话销售员：这不是手机丢了嘛。
前台：你三番五次地打来电话，不会是做销售的吧？
电话销售员：呵呵，瞧你把人想的。
前台：还想骗我！
（挂机） 可见，即使这招儿再灵，也不能逢问必用。
如果对要找的人不是很了解，或是一点儿都不了解，使用这招儿的风险就较大，如前台顺势问你几句，你可能就答不上来了。
只有当你非常熟悉要找的人时，才可以适当使用这种方式回答。
2.“ 之前约好的一件事 ”说自己之前已与X X有约定，也可以在一定程度上消除前台的疑问。
在前台看来，你们早已认识，并且一定是有重要的事要谈，所以没有必要从中阻拦，以免对客人造成

不尊重。

编辑推荐

《电话销售中的话语操控术》旨在教你一开口就“黏住”客户、巧避客户门前“三板斧”、读懂客户本能的防卫心理、巧妙答复客户的拒绝难题、委婉抹去推销语言的痕迹、异议中探询客户隐性需求、对话细节中捕捉成交信号、会询善问“盯紧”拍板人、价格问题不是想谈就谈。

第一图书网, tushu007.com

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