

<<会说话拿订单>>

图书基本信息

书名：<<会说话拿订单>>

13位ISBN编号：9787563521296

10位ISBN编号：7563521291

出版时间：2010-1

出版时间：北京邮电大学出版社

作者：史迪文

页数：218

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>

<<会说话拿订单>>

前言

产品越来越多，销售也越来越难，你如何才能吉星高照，快速拿下客户订单？
竞争越来越激烈，客户也越来越挑剔，你如何才能脱颖而出，打造骄人的销售业绩？
也许各种建议、方法如汗牛充栋，层出不穷，但是首当其冲，还是先练好你的口才吧！
只要用心学会了说话，你的工作成果一定会事半功倍！
销售人员会说话，不见得就是伶牙俐齿，口若悬河，更非一般人想象的那样妙语连珠，连哄带骗。
其实，真正的好口才和会说话，只不过是一套结构化的沟通方法和诱导技巧罢了。
话不一定要多，但每一句话的时机和节奏都能拿捏得恰到好处，销售威力自然不可小视；表达也不一定多么漂亮，但每一句都能有的放矢，正中客户下怀，拿下宝贵的订单自然也会顺理成章。
好吧，我们先来看一个例子。
约瑟夫是一家玩具店的销售员。
自从他来到这家店后，店里的玩具就卖得特别快，回头客特别多，老客户介绍来的新客户也非常多。
很多人都想知道约瑟夫究竟有什么样的销售秘诀。
有人还专门来到约瑟夫的店里，坐在旁边观察约瑟夫是如何跟客户打交道的。
于是，有个人便亲眼见证了下面这一次约瑟夫与顾客打交道的整个过程。
这天，约瑟夫迎来了一位男顾客。
当他一走进店门，约瑟夫便发现了他脸上愁云密布。
进店之后，男顾客在玩具展台前瞧来瞧去，没有说一句话。
约瑟夫连忙走过去，彬彬有礼地问他：“先生，您好！
您是要给孩子买玩具吗？”
男顾客说：“是的，我也不知道该买什么样的好，现在的小孩子可真难伺候。”
他不经意地回答，尤其是最后一句，却让约瑟夫的心里顿时兴奋了起来。
只见他马上接着男顾客的话题说：“是呀，尤其是10岁以前的小男孩，好像什么都满足不了他，当爸爸的可真是头疼啊！”

<<会说话拿订单>>

内容概要

所有有志于在销售领域获得成就的人，都希望自己拥有能轻易说服客户的口才。然而，很多人在这方面都感觉心有余而力不足，究其原因说话不得法，没有科学的锻炼口才之道。

什么是好口才？

也许每个人对“好口才”的评价标准都不一样，但通过对世界上上百位推销大师、销售冠军和交易高手的销售口才的分析、总结和归纳，我们发现他们最常用的销售口才方法主要有七种。

而且通过无数的销售实践，我们得出结论，只要掌握好这七种口才方法，就足以在销售领域取得很大的成功。

这本《会说话，拿订单》主要介绍的就是这七大销售口才，是专门为欲提高口才能力而去创造更佳业绩的人量身定造的。

<<会说话拿订单>>

书籍目录

序言 欲创好业绩，先练好口才第1章 货卖一张嘴，全凭舌上功 1 货卖一张嘴，全凭舌上功 2 会说话，拿订单；不会说话，业绩惨淡 3 让客户产生捡了便宜的感觉，才是到位的销售 4 卖鱼钩卖出“巡洋舰”：如何把小订单变成大订单 5 一条稳拿订单的“必杀技”：从客户的兴趣入手 6 临门一脚：助你拿下订单的“七种武器” 第2章 钓鱼用饵，“钓”客户用“欲望” 1 销售冠军的成功秘密：投其所好 2 钓鱼用饵，“钓”客户用“欲望” 3 了解客户的需求，说到客户的心坎里 4 挖掘和激发出客户的潜在购买欲 5 收回承诺策略：推销高手们都在使用的高招 6 让客户从你的服务中获得快乐 7 赢得对方信任，才能一步到位 第3章 嫌货才是买货人，化解拒绝就成交 1 “拒绝”和“成交”是一对分不开的恋人 2 掌握客户抗拒原理，轻松化解客户异议 3 征服“大人物”，拿下“大订单” 4 推动你的客户，帮客户下决心 5 一学就会一学就灵的客户接近法 6 讨价还价的金科玉律 第4章 心太急吃不了热豆腐，话太多容易赶 1 过度推销，往往让煮熟的鸭子也飞走 2 逞口舌之快，不如四两拨千斤 3 不合时宜地打破沉默，容易招致客户反感 4 过分热情，客户就容易提高警惕 5 心急吃不了热豆腐，态度太急切拿不下订单 第5章 赞美说得好，产品更畅销 1 赞美说得好，产品就畅销 2 把客户夸高兴了再谈业务 3 赞美要挠到客户的“痒痒处” 4 记住对方的名字，使对方觉得他很重要 5 赞美言不由衷，容易适得其反 6 用好赞美的原则、技巧和方法 第6章 欲令客户倾心，少倾诉多倾听 1 不知道客户的需求，是因为你听得太少 2 乐于倾听客户说话，订单就会不请自来 3 用倾听捕捉到成交的准确时机 4 听出客户所言背后的潜台词 5 倾听，让客户息怒的最有效办法 第7章 找准池塘捞大鱼，问对问题挣大钱 1 多问客户“为什么”，成交更稳妥 2 一小步一小步地征服客户 3 马上助你业绩翻番的“选择题销售法” 4 用问题表示你对对方的关心 5 引导客户说“是”，拿订单更容易 6 掌握一套方法，成为提问的绝顶高手 第8章 用真心换真心，以热诚赢热诚 1 诚实是赢得可持续销售的根本 2 真心换真心，顾客都喜欢贴心的销售人员 3 用温暖的问候，传递你的真诚 4 拉近心的距离，与客户成为朋友

<<会说话拿订单>>

章节摘录

乔·库尔曼是美国销售界的传奇人物，是成千上万推销员眼中的偶像。

他是全美国推销员里收入最高的人之一。

在其25年的推销生涯中，他推销出去了超过4万份人寿保险，平均每天5份。

因此，他被业界人士尊称为“金牌推销员”。

能够成为行业里薪水最高者之一，平均每天卖出5份保险，乔·库尔曼必定有其与众不同的成功秘诀。

那么，他的成功秘密是什么呢？

按乔·库尔曼自己的话来说就是，他能够成功，其实很简单，关键就在于两点：一是能吃苦耐劳，二是会说话。

换言之，正是凭着自己的勤勉和出众的口才，他把人寿保险成功地推销给了一个又一个客户。

能吃苦耐劳是每一个推销员都容易做得到的，但会不会说话，那就不一定了。

我们先通过乔·库尔曼的一个推销故事，看看他是如何说话的吧。

罗斯是一家工厂的老板，平时工作非常繁忙。

很多推销员都在他面前无功而返，但乔·库尔曼却成功地让这个大忙人接受了自己的推销。

他是怎么做到的呢？

见到罗斯后，库尔曼便主动地打招呼：“您好！”

我叫乔·库尔曼，保险公司的推销员。

”罗斯不悦地说：“又是一个推销员。”

别烦我了，我没时间。

你是今天向我推销的第十个推销员了，我还有很多事要做，没功夫听你说。

就算有时间也不想浪费在你们这些烦人的推销员身上。

”库尔曼依然保持着微笑：“请允许我做一个自我介绍，1分钟就足够。”

”罗斯有些不耐烦：“我很忙，根本没时间听你说话，你快走吧！”

”库尔曼当然不会走，只见他低下头来，似乎全然忘记了自己推销的身份。

花了整整一分钟时间去看放在地板上的罗斯工厂生产的产品，然后问罗斯：“您生产这些产品？”

”在得到肯定的回答后，库尔曼又问：“您从事这一行有多长时间了？”

”罗斯回答：“哦，22年了。”

”库尔曼继续问道：“真了不起啊！”

那您是怎么开创您的事业呢？”

”当他向罗斯问到这句话时，这句库尔曼知道充满了魔力的话，果然在罗斯身上也发挥了效用。

只见罗斯放下了戒备，开始慢慢放松地跟库尔曼谈了起来，从自己早年的不幸谈到自己艰苦创业的经历，一口气谈了一个多小时。

最后，罗斯热情地邀请库尔曼参观了自己的工厂。

这第一次和罗斯的见面，库尔曼虽然没有卖出一份保险，却和罗斯成了朋友。

先交朋友，后做生意。

在接下来的三年里，罗斯竟然主动地从库尔曼那里买走了8份保险大单。

为什么别的推销员在罗斯面前总是无功而返，而库尔曼却能够和罗斯成为朋友，并向他成功地推销出了8份保险呢？

原因是，库尔曼懂得如何跟客户说话。

会说话，拿订单。

在面对客户的时候，任何一个推销员的最重要的工作都是——说服顾客。

而要说服顾客，没有好的口才是不可行的。

要知道，货卖一张嘴，全凭舌上功！

通常，人们对陌生的推销员总是心存戒备的，往往以没有时间为由将其打发走。

作为推销员的你，如果面对陌生的客户，你该如何消除对方的戒心，如何让对方和你最终成为朋友呢

<<会说话拿订单>>

？

很显然，成为了朋友，交易就变得很容易，订单就很好拿了。

这时，你需要好口才，需要会说话。

例如，你可以像乔·库尔曼那样，用一些恰当的问题来突破客户的心理防线，并用一两句“具有魔力的话”来让客户迅速地乐意与你交谈。

当客户愿意滔滔不绝地说话时，你就成功了一大半。

在乔·库尔曼和罗斯的交谈中，乔·库尔曼说出的“具有魔力的话”是：“那您是怎么开创您的事业的呢？”

”这样的话，用来“对付”那些忙得不可开交的和已经取得了一定成就的人，非常管用，只要你向他们提出了这个问题，他们总是能挤出时间来和你聊几句的。

当然，面对不同的客户，“具有魔力的话”也不一样。

在本书里，这方面还会有更深入的探讨。

君子若不开口，神仙也难下手你想让客户给你下订单，就必须想办法让客户和你交谈。

如果客户不愿意和你说话，你是很难做成这个人的生意的。

这就像俗话说的：“君子若不开口，神仙也难下手。”

”作为推销员，最怕对方三缄其口。

如果遇到这种情况，你就必须想办法撬开客户的嘴巴。

如果你想让客户乐意买你的东西，你就必须学会和客户说话。

事实上，推销的秘诀在于找到人们心底里最强烈的需要。

你想让客户买你的东西，你就必须懂得如何满足客户心底里最强烈的需要。

那么，怎样才能找到客户内心这种往往深藏不露的强烈需要呢？

可以运用这样一个办法：不断地提出恰当的问题。

你问得越多，客户便可能回答得越多；客户答得越多，暴露的情况也就越多，这样你就能一步一步地化被动为主动，成功地发现对方的需要，并想办法满足它。

美国费城的一家再生物资公司的老板盖德投保的平生第一份保险，是从他的朋友、保险推销员洛韦那里买的。

有一次，盖德对洛韦说：“我突然想起来，我是怎样从你那里买下平生第一份保险的了。

其实当时你对我说的那些话，别的保险推销员都说过。

但你的高明之处在于，你并没有跟我争辩，而只是一个劲地问我问题。

你不停地问我问题，我就得不停地解释，结果，我就这样把自己给‘卖’了。

其实，我解释得越多，我的真实想法就让你知道得越多。

可以说，我的防线最终是被你的提问冲垮的。

换言之，并不是你在向我卖保险，而是我自己‘主动’在买。

”是啊，懂得提问，通过提问来一步一步地发现客户的真实想法和需要，就是真正的会说话！

货卖一张嘴，全凭舌上功。

口才好的推销员，往往懂得用一个又一个“为什么”，像一架探测仪似的，探寻出客户内心真正的需要。

有时候，即便是客户自己，也不一定知道其内心的真正需要。

作为推销员，我们很有必要通过不断地提问来帮助对方发现这种需要，如果你能帮助对方发现其内心的真正需要，那么你的推销就变得易如反掌，你拿的订单就会得来全不费功夫。

货卖一张嘴，全凭舌上功在推销过程中，推销员经常会遇到像石头一样难以说动的顽固客户。

有不少推销员被这样的客户拒绝了几次之后，就会因气馁而放弃。

然而，优秀的推销员却会运用自己的卓越口才，融化客户石头般难以感化的心，最终赢得客户的订单。

为什么有些推销员会放弃而有些推销员却能坚持直至胜利？

因为推销员中的赢家都明白，推销，无非就是“货卖一张嘴，全凭舌上功”！

英斯劳特是阿拉斯加一家食品厂的老板，也是一个被众多保险推销员称为“很难对付”的老头。

<<会说话拿订单>>

然而，推销员巴斯图尔克却通过自己出众的口才，向英斯劳特成功地推销出了自己所在公司有史以来最大的一笔生意。

那么，巴斯图尔克都说了些什么呢？

请看俩人的对话。

巴斯图尔克：“英斯劳特先生，您是否可以给我一点时间，为您讲一讲人寿保险呢？”

”英斯劳特：“我很忙，哪有时间跟你闲谈。

再说了，跟我谈寿险也是在浪费你的时间。

你都看到了，我现在已经63岁啦，好几年前我就已经不再买保险了。

如今，我的儿女都已经长大成人，能够好好地照顾自己，即便我有什么不测，他们也有钱过舒适的生活。

”换了别的推销员，英斯劳特的这番合情合理的话，足以让其心灰意冷，但巴斯图尔克可不会那么容易死心，他继续说：“英斯劳特先生，像您这样成功的人，在事业和家庭之外，肯定还有些别的兴趣，比如对医院、宗教、慈善事业的资助。

您是否想过，在您百年之后，它们也许就可能无法正常运转了？

”

<<会说话拿订单>>

编辑推荐

《会说话拿订单:全球众多金牌销售员最常用的七大说话秘诀》畅销书《世界上最会说话的人》作者最新力作！

让订单主动找你的八堂经典销售口才课。

为什么有多销售员拿一份订单都很费劲，有些人却能轻松就拿一大把？

为什么有些销售员被顾客视作讨厌鬼，有些人却能使订单主动送上门？

为什么有些销售员总是业绩平平，有些人却能屡创销售奇迹？

1、投其所好——钓鱼用饵，“钓”客户用“欲望” 2、化解异议——嫌货才是买货人，化解拒绝就成交 3、言简意赅——心太急吃不了热豆腐，话太多容易赶走顾客 4、巧妙赞美——赞美说得好，产品更畅销 5、积极倾听——欲令客户倾心，少倾诉多倾听 6、主动提问——找准池塘捞大鱼，问对问题挣大钱 7、真诚体贴——用真心换真心，以热诚赢热诚会说话，拿订单！

如果你想让客户乐意买你的东西，你就必须学会和客户说话。

妙语一句财源滚滚，拙言一语前功尽弃！

对于推销员来说，会说话是说服客户的利器，是把握主动权的保证，是销售成功的前提。

货卖一张嘴，全凭舌上功！

会说话，就能让客户满意，从而促成交易；不会说话，就容易惹客户生气，从而使订单流失掉。

怎样才是会说话投其所好。

了解客户的真正欲望，然后满足需求，才能激发出客户的购买欲。

化解异议。

若能轻松地面对和处理客户的拒绝，你的推销必将如鱼得水。

言简意赅。

言多必失。

只有适度推销，才能为你业绩的提升带来奇效。

巧妙赞美。

把客户夸高兴了再谈业务，你拿下订单的机率就会极高，甚至是100%。

积极倾听。

如果你让客户的嘴巴舒服，客户就会让你的钱包饱满。

乐意倾听客户说话，订单就会主动找你。

主动提问。

鼓励客户多说话，是赢得成交的一项绝招。

怎样做呢？

多问几个“为什么吧”！

真诚体贴。

推销高手不一定有高深的理论和技巧，但一定有足够的真心与热诚，能贴心地服务客户，从而“俘获”客户的心。

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>