

<<新手入门>>

图书基本信息

书名：<<新手入门>>

13位ISBN编号：9787564050658

10位ISBN编号：7564050659

出版时间：2012-1

出版时间：北京理工大学出版社

作者：墨墨

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>

<<新手入门>>

内容概要

墨墨编著的《电话销售18堂必修课(专业电话销售内训版本)》内容涵盖电话营销工作的方方面面，包括个人能力素质修炼、自身品性的修炼、客户的寻找和开发、电话营销前的准备工作、首次拜访的注意事项、语言艺术、倾听技巧、提问技巧、接听电话的技巧、推介的方法等，让刚刚步入电话营销行业的新手可以循着本书的脉络锻炼成为一名金牌的电话营销员。

只要读者细心研读《电话销售18堂必修课(专业电话销售内训版本)》，那么你就会从本书中得到启发，学到知识，帮助你创下骄人的销售业绩。

<<新手入门>>

书籍目录

第1课 提升个人能力素质

- 五种魅力声音的修炼方法
- 训练声音的八个侧重点
- 不可不知的电话礼仪
- 创新思维是成功的支点
- 管理好自己的时间
- 提升自身的销售能力

第2课 修炼自身品性

- 自信是营销成功的主宰
- 勇气让你无坚不摧
- 做个诚实的电话营销员
- 韧性是永不言败的气质
- 靠人格魅力成为优秀的营销员
- 有效缓解电话营销压力

第3课 如何寻找和开发客户

- 寻找潜在的客户
- 快速寻找客户资料
- 撒网“捉到”客户
- 直邮广告——DM行销法
- 用信件疯狂行销
- 靠短信网罗客户

第4课 不打无准备的电话

- 把所有的物品都准备好
- 全面了解产品知识
- 客户资料整理
- 为成功行销制订可行计划

第5课 良好的开端就等于成功了一半

- 赢在开场白
- 首次拜访的注意事项
- 与客户建立亲和力
- 前台或总机的沟通策略
- 巧妙地向客户自我介绍
- 客观地评价竞争对手

第6课 含而不露的语言艺术

- 讲话时要注意精确用词
- 运用生活化语言
- 赞美的技巧
- 介绍产品时要扬长避短
- 打一通电话要同时销售几个产品
- 通话中的禁忌

第7课 做一个好的倾听者

- 高水平的倾听，才有高效率的销售
- 倾听时你必须做到的十点
- 倾听时要摆正态度
- 倾听中的忌讳

<<新手入门>>

提升倾听的能力

第8课 会提问才算高手

电话行销提问的五种功效

开放式问题和封闭式问题

提出高质量的问题

提问要讲究方式

第9课 有效接听每一通来电

对打进电话的客户分类

有条不紊，循序渐进地接听电话

五种来电形式及应对策略

正确应答电话

切勿含糊乱语耍小聪明

第10课 运用技巧成功推介

把握推介的时机

怎样吸引客户进行产品推介

推介产品的三个步骤

推介产品的关键技巧

给客户一个购买理由，消除客户疑虑

第11课 灵活应对各种类型的客户

对待犹豫的客户要营造紧迫氛围

对啰唆的客户要控制谈话时间

对待不满型客户要忍受牢骚，尽力化解

肯定左脑型客户，赢得对方好感

对右脑型客户要趁热打铁

对全脑型客户要设法让其说服自己

第12课 巧妙处理客户的异议

客户异议的含义与类型

发现异议的问题所在

处理客户异议应遵循的原则

处理客户异议的三个步骤

处理客户异议的九大技巧

第13课 读懂客户心理才能做好电话营销

不同话语显示不同的客户心理

不了解客户需求就做不好电话营销

抓住不同客户的心理特征

巧妙解决客户的敏感问题

用心理共鸣拉近与客户之间的距离

用认同赢得客户的信任

第14课 后续跟进有策略

如何跟进客户

因人而异地制定客户跟进策略

客户跟进的5个技巧

第15课 电话行销的成交策略

把握成交时机

成功地拜访客户

巧妙识别客户的购买信号

掌握有效的成交技巧

<<新手入门>>

第16课 始终保持良好的心情

把热情变成习惯

克服恐惧心理才能做好电话营销工作

培养永不放弃的销售心态

调整自己的情绪

第17课 应对电话营销中遇到的问题

耐心应对暴跳如雷的投诉者

如何应对赖账的客户

正确处理客户的抱怨

顾客拒绝的几种情况和处理方法

第18课 成交后的客户维护

持之以恒地与客户保持联系

妥善地维护和老客户之间的关系

及时追踪产品售后问题

消除成交后客户存在的消极情绪

从老客户那里找到潜在生意

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>