

图书基本信息

书名：<<怎么说客户才会听 怎么做客户才会买>>

13位ISBN编号：9787802497665

10位ISBN编号：7802497663

出版时间：2011-2-1

出版时间：中华工商联合出版社有限责任公司

作者：韩增海

页数：244

字数：260000

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>

## <<怎么说客户才会听 怎么做客户才会买>>

### 内容概要

生活就像是气场对决，很多时候你都会与家人、朋友、同事、客户意见不一致，不是你说服对方，就是对方说服你。

韩增海编著的《怎么说客户才会听怎么做客户才会买》一书从心理学、口才学和营销学的角度，全面详尽地提供了最具影响力的方法、策略，以及说服技巧。

全书通过销售沟通实战的8大技巧向读者介绍“如何说”和“如何做”才能让客户喜欢你，认同你，并且和你达成长久的合作关系。

书中引用了大量真实的销售案例，向读者展示了在每一个完整的销售过程中，每一个步骤要培养的沟通技能。

为读者提供日常的沟通技能修炼和自我提升参照。

打好基础是关键——说服客户的基本要求

走好销售第一步——初见客户时的说服技巧

客户感情不能丢——维

## 作者简介

韩增海

中国团队管理培训第一人、著名实战管理专家、资深团队管理顾问、中国最具实战价值的培训专家。

现任上海海华国际有限公司总裁，众能慧智团队管理咨询有限公司导师。

曾任IBM区域总监、百事可乐大区经理、知名机构高级咨询师、法国COMA集团中国区总经理等职。

营销类经典培训课程：

营销类：《炼就顶尖销售》《大客户营销技巧》《双赢谈判策略》《赢在终端》

书籍目录

第一章 打好基础是关键——说服客户的基本要求

1. 瞄准客户的兴趣点，主动进攻
2. 用热情感动客户
3. 针对客户的反应，因地制宜
4. 说服客户，避免“祸从口出”
5. 加点幽默，你的话更有味道
6. 学会倾听，受益无穷
7. 相信自己的产品是最棒的
8. 让销售道具为你的销售“画龙点睛”

第二章 走好销售第一步——初见客户时的说服技巧

1. 跳出俗套的“陷阱”
2. 如何在拒绝中“化险为夷”
3. 寒暄也要说得恰到好处
4. 含蓄委婉，余味无穷
5. 学会吊起客户的胃口
6. 灵活有效地把握客户心理
7. 有技巧性地表达赞美之词
8. 产品介绍有技巧

第三章 客户感情不能丢——维持良好的客情口才技巧

1. 与客户的感情交流不可少
2. 学会与客户聊天
3. 做客户可以信赖的朋友
4. 用你的真心打动客户
5. 不要试图表现得比客户更聪明
6. 让客户有充分的话语权
7. 让满意的客户帮你说话
8. 不忘对客户的关心和善意

第四章 在谈判博弈中胜出——与客户谈判时的说服技巧

1. 共同话题让彼此距离更近
2. 说服首先应取信于人
3. 牵着客户的鼻子走
4. 退一步，进两步
5. 抓住客户心动的那一刻
6. 在忍耐中操纵客户
7. 运用迂回战术赢得谈判
8. 借用暗示促成交易

第五章 难缠的客户不可怕——说服难缠客户的技巧

1. 细心打探沉默客户的内心
2. 用妙言来应对刻薄的客户
3. 诚恳地聆听怪异客户的言论
4. 迂回委婉地应对精明的客户
5. 不给暴躁的客户发怒的机会
6. 用真诚揭开虚伪客户的面纱
7. 让寡言的客户开口
8. 遇到爱争论的客户不要急

第六章 不怕客户来找碴——应对客户投诉的说服技巧

1. 搞清楚客户投诉的原因
2. 耐心倾听客户的抱怨
3. 用你的“软语”磨去客户的“棱角”
4. 用真心来融化客户的坚冰
5. 跟着客户心情消除抵制
6. 与客户争辩只会越来越糟
7. 让客户拥有期待与希望
8. 适当地给客户一点震撼

第七章 别让收款绊倒你——有效回款的说服技巧

1. 机智识别欠款客户的借口
2. 把客户身边的人当做突破口
3. 有效利用电话来催款
4. 适度示弱，引起客户的同情与理解

第八章 避开说服的陷阱——说服客户时的禁忌

1. 千万别把推销当演讲
2. 注意自己使用的每一个词语
3. 争辩永远都是你吃亏
4. 没有目标就没有方向
5. 沉默并不都是金

章节摘录

版权页：下面介绍几个销售员在与客户交谈过程中应该有所禁忌的地方，平时应多加注意，以免失言，“祸从口出”。

(1)少用专业性术语每个销售员在推销产品时，首先必须要熟知自己的产品，当然，掌握产品的专业性术语和概念是非常必要的。

但是，在向客户推荐产品时，应尽量避免用一些专业术语。

因为大多数客户只是产品的使用者，而非该产品的专业人士，往往会对产品的专业术语概念较模糊。如果过多地使用专业术语和技术名词，反而会使客户越听越糊涂，还会让客户厌烦，觉得你在卖弄学问，甚至会对你产生一种华而不实的印象。

张先生是从事寿险销售的新手，他刚一上阵，就一股脑地向客户炫耀自己是保险业的专家，在与客户见面交谈中，更是接二连三地大力发挥自己的专业特长，说了一大堆，像什么“豁免保费”、“债权”、“债权人”等专业术语，让客户摸不着头脑，由此遭到对方拒绝也是预料之中的事了。

因此，销售员在介绍产品时，应尽量避免专业性的术语，要用简洁明了的语言叙述，以此来达到让客户听得懂、听得明白的目的。

这样才能让你们之间的沟通无障碍地进行下去。

(2)慎谈客户隐私在销售中，销售员最重要的就是及时了解、把握客户在产品方面的需求，这就需要与客户建立良好的感情，但需要注意的是与客户进行良好的感情交流，并不是建立在谈论双方隐私的基础上的。

我们应该尊重每个人的隐私，更不要主动地与客户交谈关于个人隐私的话题，否则会引起客户的反感，使双方的交谈无法再继续下去。

换个角度想一下，交谈双方隐私又会对你的销售有什么实质性的帮助呢？

因此，这是销售员应该避免的一个问题。

(3)不说夸大的言辞任何一个产品都存在好的一面和不足的一面。

每一个销售员在向客户介绍产品时，“王婆卖瓜，自卖自夸”倒也正常，但是夸大产品质量和作用的言辞，就像是一颗“定时炸弹”，一旦纠纷产生，后果将不堪设想。

作为销售员应该站在客观的角度，清晰真实地向客户介绍、分析产品的优势，让客户“货比三家”，帮助他们熟知市场状况，这样才能真正打动客户，让客户心服口服地接受你的产品。

同时，也提醒销售员：夸大不实的言辞，对产品的销售是得不偿失的。

(4)禁用攻击性语言销售员无论面对的是客户，还是有竞争力的对手，在说话时一定要冷静思考，使用任何带有攻击性色彩的话语，都会引起对方厌恶，会让人觉得你不够大度，小肚鸡肠，没有商业道德素质，同样也会破坏你在整个行业中的形象，从而放弃与你的合作。

## 媒体关注与评论

本书中所涉及的销售沟通技巧，非常全面系统，直接用到工作中的效果很突出，在很大程度上提高了我们销售人员的沟通效率。

——海尔集团《怎么说客户才会听怎么做客户才会买》实战性强、内容丰富，对企业提升销售和沟通水平有很大的帮助。

——中远集团这本书让我们学到了用积极的态度和巧妙的方法去处理复杂的人和局面，成功获得客户的认同，生动有趣，使我们容易掌握，关键目的也很明确。

——养生堂药业集团《怎么说客户才会听怎么做客户才会买》理论与实践相结合，非常有效，使我们受益很多。

——中国移动

编辑推荐

《怎么说客户才会听 怎么做客户才会买》：重要的不是说服，而是实现成交和客户认同你不能不懂的攻心说服力



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>