

<<如何化解客户的拒绝>>

图书基本信息

书名：<<如何化解客户的拒绝>>

13位ISBN编号：9787802514379

10位ISBN编号：7802514371

出版时间：2010-7

出版时间：金城出版社

作者：南山 编

页数：208

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>

<<如何化解客户的拒绝>>

内容概要

销售是从被拒绝开始的。

日本最有名的销售员原一平曾说过一句名言：“我不喜欢拒绝。

可以说，我对拒绝恨之入骨，不过，我的成功离不开拒绝。

”在实际的销售过程中，个人的销售能力并非天生，是要经过不断失败、反思、尝试的反复过程才能形成符合自己的销售风格和经验，并最终取得销售成功。

<<如何化解客户的拒绝>>

书籍目录

第一篇 远离销售中的“自我拒绝”

关键1 别为你的自我拒绝找借口

“我没有经验”

“我害怕失败”

“我没有这么多精力”

关键2 保持良好的销售心态

积极的销售态度

坚定的销售信心

过人的销售热忱

强烈的销售欲望

关键3 塑造一个在销售中无法拒绝的自我

设定销售的目标

管好销售的时间

养成销售的习惯

不懈地销售自己

第二篇 洞察客户拒绝假象

关键4 为什么客户会拒绝

客户没有兴趣怎么办

客户不愿改变怎么办

客户需要得不到满足怎么办

客户情绪处于低潮怎么办

客户隐藏想法怎么办

客户对销售员不满怎么办

关键5 遇到常见的客户拒绝怎么办

遇到价格拒绝

遇到产品供应拒绝

遇到缺乏支付能力拒绝

关键6 识别客户拒绝真相的方法

留心观察法

直接发问法

重复证实法

失去生意法

第三篇 巧妙化解客户拒绝

关键7 做好处理拒绝的准备

面对客户拒绝的心理准备

应对客户拒绝策略及技巧

关键8 抓住处理拒绝的时机

在拒绝前抢先处理

在拒绝后立即处理

在拒绝后暂缓处理

关键9 解客户拒绝8法

反驳处理法

“但是”处理法

补偿处理法

将计就计法

<<如何化解客户的拒绝>>

询问处理法

忽视处理法

预防处理法

暂不处理法

关键10 解客户拒绝的技巧

客户说“我想等降价再买”时怎么办

客户说“我不需要这东西”时怎么办

客户说“让我考虑一下”时怎么办

客户说“这种产品不适合我”时怎么办

客户说“××公司的产品好”时怎么办

客户说“我不买你的产品”时怎么办

第四篇 拒绝到成交的关键几步

关键11 弃消极的成交心态

战胜“怕拒”心态

敢于先开口

关键12 转化客户的拒绝态度

激发客户的亲近感

避免突出个人看法

快速获得客户的认同

关键13 提升客户的购买兴趣

抓住客户购买动机

设定客户的期望值

通过产品打动客户

关键14 有效促进成交的艺术

妥善安排最佳约见

适宜的提出成交请求

及时确认成交结果

关键15 成交出现危机时的处理技巧

持乐观态度

留下良好印象

请求客户推荐

记下客户资料

<<如何化解客户的拒绝>>

章节摘录

第一篇 远离销售中的“自我拒绝”关键1别为你的自我拒绝找借口销售员是一个极易产生自我拒绝的工作。

许多销售员都存在着不同程度的自我拒绝。

他们往往是以“不能”的观念来看待事物。

对困难，他们总是推说“不可能”、“办不到”。

一些销售员在走到客户的大门前时，踌躇不前，害怕进去受到客户冷遇。

常言道“差之丝毫，失之千里”。

销售员微妙的心理差异，造成了销售成功与失败的巨大差异。

自我拒绝构成了销售成功的最大障碍。

自我拒绝使销售员逃避困难和挫折，不能发挥出自己的能力。

松下幸之助说：“自我拒绝是销售员的大敌，是阻碍成功的绊脚石。

”任何销售员如果有自我拒绝的倾向，在销售行业他是不会有成功希望的。

下面，我们就来一一戳穿销售员“自我拒绝”的种种“理由”：“我没有经验”销售员使用最多的一个借口就是：我没有经验。

的确如此，缺少经验让许多人退缩了。

但我们也都清楚一个令人烦恼的事实：要获得经验，你就需要一份工作；而获得一份工作，你又需要经验，这形成了一种恶性循环。

说有经验就能做好销售，这是有可能的。

经验越多，销售成功的可能性也越高，但经验是积累起来的。

任何人从事销售工作都是从没有经验开始的，所以，没有经验不应该成为我们拒绝销售的理由，没有经验反而应该成为我们积极销售的动力。

我们来看看美国Tibco公司的开创者张若玫博士，关于她拿到第一份订单的回忆吧：在创业的过程中，我经受的考验很多，很多人觉得做一件事情越有经验越好，但我认为，一件事从来没有做过，其实是一种优势。

假如从来没有做过这件事情，你通常会从一个很客观的角度去考虑，会看到一些别人看不到的盲点。

你没有“这个不能做、那个不能做”的顾虑，没有那么多老生常谈，没有畏惧和束缚，很多事情反而可以做成。

面对日益激烈的竞争，销售变得越来越不容易，客户也变得越来越挑剔。

整个销售就像一场角逐已达白热化的足球赛，销售人员的“攻球”无数次地被客户拒之门外。

但凡是做销售，就必须面对被客户拒绝。

再成功的销售人员都不可避免地会有被客户拒绝的时候。

遭到拒绝经常会伤害销售人员的自信和自尊。

因此，几乎每个销售人员都有过害怕被客户拒绝的心态。

我们首先来看看小王的故事吧：一天刚上班，经理走到销售员小王的办公桌前，递给她一张名片，要她给名片上的这个人打个电话。

这是一个有可能买我们产品的潜在客户。

“你打电话约约看”。

经理对他说。

小王看了一眼名片，上面的头衔是总经理。

“我今天的事太多，要不，让小李打吧？”

小王皱起了眉，为难地摊开两手，用眼光示意桌面上的一堆资料。

“这事还是你负责吧。”

小李一会儿有别的事。

“经理说。”

“那好吧。”

<<如何化解客户的拒绝>>

我处理完手头这些事马上就办。

”小王点头答应，立即埋头工作，一副忙得不亦乐乎的样子。

下午经理经过小王的办公桌，顺便问她给那位客户打电话约在什么时候见面。

小王却答说忙得还没时间打电话。

经理听后不高兴地一屁股坐在小王办公桌的对面，命令她现在就打这个电话。

小王拨电话时脸上的表情真是又为难又担忧。

当电话那头开始问话，她说那句“请找刘总”时，脸上的表情就像马上就要引爆一颗炸弹，随时都要扔下电话的样子。

<<如何化解客户的拒绝>>

编辑推荐

《如何化解客户的拒绝》编辑推荐：远离销售中的“自我拒绝”。

洞察客户拒绝假象。

巧妙化解客户拒绝。

反拒绝为成交。

面对客户拒绝，首先弄清客户拒绝的原因。

4种方法教你洞察客户拒绝真相：留心观察法、直接发问法、重复证实法、失去生意法。

br 面对成交失败，一些销售员心中的沮丧往往在表情上有所流露。

记住，这种行为有可能使你永远地失去这个客户。

而只要充分做好善后工作，不放弃任何机会。

你完全可以“反败为胜”，重新赢得销售机会。

<<如何化解客户的拒绝>>

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>