

<<成功直销人营销的100个细节>>

图书基本信息

书名：<<成功直销人营销的100个细节>>

13位ISBN编号：9787806976807

10位ISBN编号：7806976809

出版时间：2006-1

出版时间：海天出版社

作者：刘俊

页数：246

字数：150000

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>

<<成功直销人营销的100个细节>>

前言

任何伟大事业都是从小事开始的，细节虽小，但它的力量是难以估量。

细节作为容易为大多数人所忽略的东西，却往往成为注意细节者的“独门兵器”，让他们很快从竞争中脱颖而出。

对大多数人来说，在细节上的表现更多的是种习惯，全赖于性格和平时习惯的养成。

有一句话叫“性格即命运”，而性格多少会表现在许多不经意的细节上。

注意细节，其实应该把功夫用在平时，不断完善自我性格，养成良好的习惯，关键的时候才能水到渠成地“本色”流露，而不至于让人感觉到虚伪、做作。

有家公司招聘服务员，一批第一次面试成功的人前来复试，他们都非常自信、从容地回答了主考官刁钻而古怪的问题，可最后还是被淘汰了。

原因很简单，就是他们在进房门时，没有谁注意到门口干净地毯上的纸团，这可是主考官为他们设计的最后一道考题。

这，就是细节！基于此，我们组织策划了这套“细节决定成败100系列”丛书。

她的价值在于，对服务的各个领域，尽量从各个工序、各个流程，甚至服务过程中的每句话，介绍不容忽视的服务细节，以满足企业对服务管理的要求，从而大大提高企业服务水平和服务效益，使企业昌盛、发达。

《餐饮服务员的100个细节》一书共分7章。

从餐厅服务员的职业素质、礼仪规范、语言达到基本操作技能、服务规范及有效抱怨处理，从最基本的酒水知识到多方面的服务实战操作，以整个服务流程贯穿全书，深入浅出地介绍了具有星级服务水平标准服务技术和经验。

不仅适合大中小型餐厅、酒楼和饭店进行业务培训使用，同时也可供各类餐厅服务人员自我训练与进修参考。

《商场服务员的100个细节》一书共分6章。

从商场服务员的服务素质礼仪、服务技能要求、服务语言沟通、优质服务技巧到高效业绩提升和抱怨及异常的处理，从最基本的商场服务知识到高超服务操作技能。

根据商场服务行业的自身特点，以整个销售流程贯穿全书，通过不同服务场景的各种案例、故事，形象地阐述了具有星级服务水平标准服务技巧与经验。

本书不仅适合便利店、大小超市、商场进行业务培训使用，同时也可供各类商场服务人员自我提升提供参考。

《客户服务人员的100个细节》一书共分7章。

从服务素养培养、客服人员形象要求、高超服务技巧、有效沟通技巧、轻松应对客户投诉到提升客户满意度和新型客户服务管理这几个方面作了精辟的论述，阐明了建立良好客户关系的战略与策略细节，并针对不同的客户特点，全面介绍了优秀客户服务人员不同的处理技巧、步骤和实际操作要领。

具有很强的针对性和实用性，对客户服务人员成功有效地进行客户管理有很好的实践指导作用。

这是个注重差异的时代，因此，作为经营或从事服务行业的你，有理由、更有必要去关注工作和生活中的每一个细节。

关注细节，更要懂得执行，现在就行动，从身边入手，并持之以恒，不花钱或者少花钱，你一样能获得成功！另外，参与此系列丛书编写的人员还有王丽媛、王晓梅、张众宽、武亮、杨春、杨卫、李玮、赖娇珠、刘婷、李建军、李丈霆、李欢欢、赵永秀、马锋、畅芳、朱霖。

在此一并表示感谢！

<<成功直销人营销的100个细节>>

内容概要

《成功直销人营销的100个细节》一书结合了学理与实战经验，通过作者自身十几年来在大型金融、期货、保险机构的亲身体验，通过作者自身十几年来在大型金融、期货、保险机构的亲身体验，并融会贯通其精华，以其敏锐的视角和独到的见解，苦心孤臆，完整地呈现一个卓越、成功的直销人的画像，而且深入浅出，纲举目张地详细列举各技巧实操方式，实为近年来一部不可多得的直销实战工具书。

《成功直销员营销的100个细节》一书，结合了心态激励、行销规划、沟通技巧、个人潜能激发等众多相关知识、理论，并以刘俊先生多年营销实战及团队管理经验，可谓独树一帜、见血封喉！

<<成功直销人营销的100个细节>>

作者简介

刘俊，在职研究生，财务策划师，国际注册营销师，营销管理培训讲师。
专职从事营销管理工作15年，涉及快速消费品行业、服装行业、电器行业以及金融、期货、保险行业等多个领域，积累和常常了丰富的营销管理经验并熟练地运用到工作当中。
曾任职于世界500强企业之一联合利华集团

<<成功直销人营销的100个细节>>

书籍目录

确立梦想：态度决定一切 细节01 态度决定一切 细节02 改变别人不如先改变自己 细节03 你不成功那是因为你与失败者为伍 细节04 让心“归零” 细节05 你来到世间是为了成功 细节06 执着和坚信会产生奇迹 细节07 成功需要完善的心态 细节08 做穷人还是做富人 细节09 明确的目标是实现梦想的开始 自我提升训练寻找客户：从何处着手 细节10 客户满大街都是 细节11 列名单3原则 细节12 谁是你的准客户 细节13 寻找准客户3原则 细节14 寻找准客户是需要技巧的 细节15 陌生人才是最大的客户群 细节16 连锁效应是你制胜的王牌 自我提升训练 客户邀约：切中需求，点燃梦想 细节17 邀约4原则 细节18 确定邀约对象 细节19 邀约前一定要做好准备 细节20 当面预约应注意技巧 细节21 当面预约8招 细节22 电话预约优势多多 细节23 电话预约需注意点 细节24 路遇邀约 自我提升训练 客户沟通：成功销售的秘笈销售技巧：临门一脚至关重要服务跟进：个人拓展组织的良方学习运用：成功需要有基础巧用激励：欲望铸就成功善用演讲：是卒子就一定要过河理财技巧：贫富就在一念之间时间管理：今天的事不要等到明天自我提升：通往事业巅峰的必经之路

<<成功直销人营销的100个细节>>

章节摘录

态度决定服务素养服务质量是客户对服务人员的态度、行为、穿着、仪表等外在表现的感受。而一个人的态度决定了他的行为，因此优质的服务首先是个态度问题，就是要求服务人员对客户表现出热情、尊重和关注。

这个要求比较简单，但是很关键。

实际上，几乎所有的企业都需要在这方面改进，现在客户投诉最多的依然是服务态度问题。

事实上，在生活中每个人都有机会扮演客户，也都希望服务自己的人不是只给我们一句机械的台词：“祝你有愉快的一天。

”客户关注的是实际早现给他们的服务，他们其实行不在乎你的问题是什么，或你用什么策略解决这些问题。

客户只重视当他们有需要的时候，你的态度好不好，能不能满足他们的需要。

客户没有义务关心企业里勤奋的员工、紧缩的预算或是短少的人力，因此，就算问题情有可原，他们也没有兴趣知道，客户付钱给你就是为了让用好的态度解决他们的问题。

一对夫妇从一家商场出来后，丈夫问他的妻子：“我们买的奶粉多少钱？”她回答后，他说：“那太贵了，我们回去告诉他们搞错了。

”他们回到商场卖奶粉的柜台，店员告诉他们，他们买的是85元500克的，而不是36元的那种，夫妇听后说，他们原本想买的是较便宜的那种。

售货员不耐烦的取回奶粉，开始找他们要的那种，一边小声嘟囔着说：“怎么不早说？”夫妇换回奶粉后回家，路上妻子对丈夫说：“下次不如去隔街那家店，虽然远一点，但是说不定店员态度会好些。

”服务员做错了什么，让客户永远离她而去？她不过小声地自言自语了一句，但正是这一句使客户情绪受到了伤害。

有时候，服务人员尽管已经付出很大的努力，但是客户仍可能觉得自己买了不适合的货品，后悔了，会拿来退换。

而对这样的“麻烦”客户，不论你心理有多么不耐烦，你还是得热忱地欢迎客户，尽可能得体地替客户调换货品，接受退货。

接受退货时的宽厚付出，消除客户退货时的“不好意思”，你收获的将是与客户的长期友善关系。

职场手论端正工作态度，是各行各业职业道德的基本要求，也是成就个人理想的基本要求。

如果一个人在从事自己的本职工作时连态度都不端正，那就不可能做好工作，也不可能自觉地钻研本职业务，这样，他的工作质量和效率就不可能提高。

<<成功直销人营销的100个细节>>

编辑推荐

《酒店服务员的100个细节》由海天出版社出版。

<<成功直销人营销的100个细节>>

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>