

<<销售新手快速入门>>

图书基本信息

书名：<<销售新手快速入门>>

13位ISBN编号：9787122138057

10位ISBN编号：7122138054

出版时间：2012-6

出版时间：化学工业出版社

作者：武亮 编

页数：189

字数：239000

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>

<<销售新手快速入门>>

前言

职场新手指的是刚刚从学校毕业进入职场和在工作中刚开始转型的人。

什么样的职场新人最受欢迎呢？

许多企业家认为：既能把公司不起眼的小事做好，又有担当重任的准备和决心；既能带来新的竞争活力，又能与老同事进行协作和打理好关系的新员工，是最佳的职场新人。

因此，对于刚入职的新人来说，首先要有这样的心态：既要有谦虚谨慎做小事的耐心，又要有敢于担当做大事的信心。

然而，对于新手而言，要真正把工作开展起来却不是那么容易，因为书本上的东西有时候在实际工作中根本就用不上！

所以，许多新人就茫然起来。

其实，这个时候，你更加要注重学习！

学习是一个永恒的话题，特别是你进入了新公司，一切都是新的，你在学校里面学的知识，或者是以前的一些经验和技能也许在这个公司不适用，也许一切都要从头再来，所以学习非常必要。

新手要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应公司发展，争取获得更多更好的发展机会，为机遇做好准备。

那么学什么呢？

首先，要了解自己的岗位、了解自己的企业、了解业务流程。

其次，要学习完成该岗位所应具备的知识，也就是应知应会的内容。

再次，要切实地学习、掌握各项业务开展的步骤、要点、技巧与方法。

最后，当然就是要了解成为熟手、成为优秀所必备的素质和细节。

新手要善于学习，学习的途径很多，向同事学、向网络学、向书本学，公开地请教、暗暗地观察，都可以帮助新手成长。

《新手快速入门丛书》就是为新手学习提供一个绝佳的途径。

本丛书从岗位的角度出发，就每个岗位分析应该学习什么，怎么学习，并且提供与实际工作开展完全吻合的、实操性很强的学习内容，能帮助新手们快速进入工作状态。

本丛书包括五个岗位——会计、出纳、采购、销售员、外贸业务员，书名分别为《会计新手快速入门》、《出纳新手快速入门》、《采购新手快速入门》、《销售新手快速入门》、《外贸新手快速入门》，每本书按新手的成长过程来划分为以下四大模块。

新手适应期。

新手必知必会。

新手业务的开展。

新手进阶——成为优秀。

你还是个销售新手？

本书的最大特点是不仅为新手提供工作指引，更为新手提供实操的工作开展的步骤、方法、细节、技巧，相信新手们阅后有助于快速地融入企业、快速地进入工作状态，也能快速地成为企业重用的人才！

本书由武亮主编，在编写整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有王玲、王春华、林红艺、林友进、朱霖、赵建学、唐琼、吴定兵、邹凤、马丽平、郑本宝、段利荣、陈丽、高培群、高淑芬、贺才为、江美亮、况平、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、张凯、段青民、匡仲潇、滕宝红、刘珍，同时本书还吸收了国内外有关专家、学者的最新研究成果，在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，书中难免出现疏漏与缺憾，敬请读者批评指正。

主编 于2012年3月

<<销售新手快速入门>>

内容概要

《销售新手快速入门/新手快速入门丛书》编著者武亮。

《销售新手快速入门/新手快速入门丛书》按销售新手的成长过程划分为四大模块：新手适应期、新手必知必会、新手业务的开展、新手进阶—成为优秀。

全面地介绍了销售新手怎样去了解自己的岗位、自己的企业及销售业务流程，并详细介绍了完成销售业务岗位所应具备的知识，销售业务开展时各个环节的操作步骤、要点、技巧与方法，及怎样修炼自身素质、积累成功资本，从而成为一个销售高手。

本书内容翔实，实用性强。

可供各行业销售人员，特别是销售新手阅读使用。

<<销售新手快速入门>>

作者简介

武亮，研究生学历，高级经济师。
现任商务研究中心副主任。
多年来一直从事文稿起草工作，致力于对外开放和商务经济发展研究，在外贸、进出口、内贸和扩大内需方面积累了丰富的实践经验，有20余篇获省、部级优秀论文奖，为领导决策起到了重要参考作用，受到有关专家学者的好评。
主要研究成果有：《探索中部地区对外开放新路径研究》、《商务部门管理的服务业在经济社会发展中的贡献和作用》等。
主编《国际贸易单证员岗位职业技能培训教程》、《国际贸易跟单员岗位职业技能培训教程》、《客户服务人员的100个细节》。

<<销售新手快速入门>>

书籍目录

第一部分 销售新手适应期

第一节 销售新手岗位须知

须知一：责任

须知二：权限

须知三：义务

第二节 了解自己的企业

事项一：了解企业的基本资料

事项二：了解企业的组织架构

事项三：了解企业的规章制度

事项四：了解公司的产品

事项五：了解企业的销售策略

第三节 销售新手必知工作流程

流程一：产品销售业务控制流程

流程二：销售员行动管理流程

流程三：销售员业务开展流程

第二部分 销售新手必知必会

第一节 销售礼仪

内容一：仪容仪表

内容二：肢体语言

内容三：谈吐礼仪

内容四：避免常见的不良举止

第二节 交往礼节

礼节一：拜访

礼节二：介绍

礼节三：握手

礼节四：递接名片

礼节五：商务用餐

礼节六：礼品馈赠

礼节七：接打电话

礼节八：手机使用

第三节 销售知识

知识一：行业知识

知识二：企业知识

知识三：相关法律法规

第四节 销售工具

内容一：销售工具的功能

内容二：销售工具的分类

内容三：销售工具的运用技巧

第五节 销售语言艺术

要点一：用关键词打动客户

要点二：不要满口专业术语

要点三：掌握谈话主题

要点四：利用电话沟通

要点五：不要站着说话

要点六：话语不要过分客气

<<销售新手快速入门>>

- 要点七：用日常会话加深关系
- 要点八：谈话时语言要明了易懂
- 要点九：要学会适时赞美客户
- 要点十：所谈语言要能引起对方共鸣
- 要点十一：让客户感觉你是知音
- 要点十二：谈话要具说服力
- 要点十三：避免使用导致商谈失败的语言

第六节 制定销售工作计划

- 要点一：编制销售工作计划的原则
- 要点二：要先确定工作目标
- 要点三：工作计划要分解

第三部分 销售新手业务的开展

第一节 圈定目标客户

- 任务一：寻找潜在客户
- 任务二：区分评估筛选
- 任务三：做好预约工作

第二节 第一次拜访客户

- 步骤一：制定拜访计划
- 步骤二：登门拜访
- 步骤三：开启双方交谈的话题
- 步骤四：营造轻松的沟通气氛
- 步骤五：制造再次拜访的机会
- 步骤六：告别客户

第三节 销售陈述

- 内容一：销售陈述的策略
- 内容二：陈述的过程
- 内容三：陈述中的尴尬及应对策略

第四节 报价

- 要点一：严守报价原则
- 要点二：瞅准报价时机
- 要点三：报价时灵活运用ABC三点关系法
- 要点四：克服报价障碍

第五节 撰写建议书

- 步骤一：准备撰写资料
- 步骤二：撰写建议书
- 步骤三：提交建议书

第六节 处理客户异议

- 步骤一：接受客户异议
- 步骤二：分析客户异议
- 步骤三：识别真假异议
- 步骤四：处理客户异议

第七节 促成交易

- 步骤一：捕捉购买信号
- 步骤二：瞅准最佳时刻
- 步骤三：引导客户购买意向
- 步骤四：提出成交要求，达成交易
- 步骤五：签订销售合同

<<销售新手快速入门>>

步骤六：管理并利用合同

第八节 收回货款

事项一：收取货款

事项二：防止呆坏账

事项三：款项拖欠的原因分析

事项四：催收拖欠款

第九节 做好服务

阶段一：售前服务

阶段二：售中服务

阶段三：售后服务

第十节 处理客户投诉

要点一：遵循投诉处理原则

要点二：按步骤来进行

第十一节 退换货及索赔处理

事项一：客户退换货处理

事项二：客户索赔处理

第四部分 销售新手进阶—成为优秀

第一节 修炼自身素质

素质一：正直

素质二：不可或缺的热情

素质三：诚实守信

素质四：坚定的信念

素质五：微笑

素质六：尊重自己

素质七：对每一个人都很有礼貌

素质八：自信心

素质九：创造力

素质十：要坚持不懈

素质十一：保持良好的心境

素质十二：要会察言观色

素质十三：善于思考和总结

第二节 积累自己的成功资本

途径一：让自己随时抱有梦想

途径二：每天都要给自己制定计划

途径三：及时发现自己的缺点及别人的优点

途径四：努力争取同事的支持以助业绩提升

途径五：临睡前把难题留在脑海里

途径六：勤奋

途径七：练就一双慧眼

途径八：提高销售信任指数

参考文献

<<销售新手快速入门>>

编辑推荐

《新手快速入门丛书：销售新手快速入门》内容翔实，实用性强。可供各行业销售人员，特别是销售新手阅读使用。

<<销售新手快速入门>>

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>