

<<一线胜过专卖店>>

图书基本信息

书名：<<一线胜过专卖店>>

13位ISBN编号：9787301133606

10位ISBN编号：730113360X

出版时间：2008-2

出版单位：北京大学

作者：温爽

页数：216

字数：225000

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>

## <<一线胜过专卖店>>

### 内容概要

电话销售作为一种能够帮助企业获取更多利润的营销模式，简捷、高效、实用，在今天尤其被企业所重视。

但是并不是任何人拿起电话就能拿到客户订单的，电话销售也是一门学问，需要掌握专业的技巧。

本书作者常年在一线对电话销售人员进行培训，明白各层次电话销售人员的不同需求。本书通过大量的案例、情景分析、表格等不同的表现形式，为初入门槛的电话销售人员循序渐进地讲述了电话销售需要注意的8个流程，并提供了相应的方法与技巧。掌握了这些方法与技巧，便可以让你从容不迫地与客户进行沟通，并有效获取客户订单。

本书所提供的方法与技巧新颖、实用、针对性强，对一线销售人员来说，是一部不可多得的指导用书。

## <<一线胜过专卖店>>

### 作者简介

温爽，中华营销培训网资深专家，电话营销培训网（WWW.dhyxpx.com）首席顾问，海尔商学院特邀讲师，中国企业竞争力工程特邀专家，中国企业职业营销经理研修班首席讲师，北京大学、清华大学营销高管班客座教授，美国培训认证协会（AACTP）国际认证培训师。

主讲课程：“金牌电话销售培训”、“价格谈判技巧”、“大客户销售技巧”、“客户沟通技巧”、“营销创新思维”、“高绩效销售队伍的建设”等。

服务过的客户：联想集团、三一重工、中国电信、中国联通、中国网通、中铁一局、中国人保、太平洋人寿、国旅集团、和记黄埔地产、沃尔玛连锁、统一集团、旺旺集团、哈药集团、北京中科、修正药业、白云日化、三星电子、圣象集团、四川白塔集团、联合证券公司、白沙集团、中国航天时代等。

## <<一线胜过专卖店>>

### 书籍目录

#### 前言

#### 第一章 完备的销售信息

- 获取各种信息

- 建立客户数据库

- 客户资料

- 收集信息的技巧

- 收集信息的9个途径

- 收集信息应遵守职业道德与法律法规

#### 第二章 电话前的准备

- 明确电话销售理论

- 电话销售人员的必备素质

- 电话环境的准备

- 物品的准备

- 问题的准备

- 细节准备

#### 第三章 良好的开局

- 开场白的流程

- 开场白的6要素

#### 第四章 以客户需求为中心

- 引导客户需求

- 确认客户需求

- 挖掘客户潜在需求

#### 第五章 引导谈话方向

- 获取引导的主动性

- 从客户利益出发

- 引导客户发现产品优势

- 知己知彼，巧施引导

- 循循善诱，情理服人

- “以退为进”的引导术

#### 第六章 产品呈现

- 知悉自己的USP

- SPIN产品呈现法

- FAB产品呈现法

#### 第七章 异议处理

- 掌握客户情绪

- 常见的客户异议

- 可供借鉴的7种话术

- 客户异议的6种应对方法

- 价格异议的16种处理方法

#### 第八章 促单成交

- 具有成交的意识和勇气

- 善于跟进决策人

- 识别客户的成交信号

- 促成交易的9大技巧

#### 第九章 价格谈判

<<一线胜过专卖店>>

常见报价方法

价格谈判的3大策略

有原则的让步

第十章 发展客户关系

客户心理分析

建立良好的客户关系

掌握MOT

## <<一线胜过专卖店>>

### 章节摘录

第二章 电话前的准备电话营销是高效率的双向沟通，是能够有效展开销售活动的直销方式，伴随着现代技术的发展而发展。

销售人员通过拨打电话，实现销售人员与目标客户的直接接触和沟通。

电话营销的特点有：及时、普遍、经济、双向、简便以及快捷等。

电话销售人员利用电话进行高效率的营销包含着深刻的学问。

一个做事冒失的人是不可能把事情做好的，这样的人既无法让人欢迎，也无法得到有效的信息。

因此，销售人员在接打电话之前，需要做很多准备工作。

明确电话销售理念电话是办公桌上的一座宝藏。

我们经常形容商务电话为一线万金，这一点也不为过。

在以电话直销著称的DELL公司，通过一根电话线一个月就可以卖出400台电脑。

客户可能通过互联网、广告或者第三人介绍知道了你的公司，也可能因为你打电话才知道你的公司。

电话销售人员是公司的形象代言人。

一声问候、一种语气、一个停顿，都会影响客户对你的打分。

所以电话销售人员要明确电话销售的理念：销售工作需要诚心、耐心，是无法一蹴而就的。

1.良好的接打电话态度在你拨打电话时，你并不知道它能否给你带来财富。

事实上，一切都有可能，所以不要怀疑拨打电话的效果。

你也不知道响起的电话铃意味着什么，可能是打错的电话，也可能是拉广告的电话，但是，其中一定会有业务来电！

作为一名电话销售人员，应该面带微笑去接打每一个电话，因为这些电话包含着未知，也包含着希望。

在接打每一个电话之前都应该保持乐观、自信的心态，只有这样，在接打电话的过程中，你才能随机应变，才会有良好的临场发挥。

案例电话销售人员：您好，我是XX移动公司的刘女士。

客户：哦，我们不需要。

## <<一线胜过专卖店>>

### 媒体关注与评论

掌握电话销售的8大流程，8天就能成为金牌电话销售员。

幽默风趣+新颖实用+功底深厚！

——奥康集团副总裁 王振权 温老师讲的课信息量大，实用性强，听完之后还想听，一边鼓掌一边笑。

——创维集团党委书记、创维商学院院长 王大松 他的讲课紧紧贴近我们营销人员的实际销售环境，内容丰富、深刻，演讲深入浅出、活泼生动，使我们深受震动，受益终身。

——和记黄埔地产广州营销经理 骆清谊 温老师的课思路清晰，营销理念先进；授课形式新颖，课堂气氛活跃；案例分析精彩，现场点评到位；讲课方式灵活多变，让我们一进入教室就开始兴奋！

——白沙集团营销经理 何伟 培训金牌电话销售员。

## <<一线胜过专卖店>>

### 编辑推荐

《一线胜过专卖店:培训金牌电话销售员》由北京大学出版社出版。

掌握电话销售的8大流程，8天就能成为金牌电话销售员。

幽默风趣+新颖实用+功底深厚！

——奥康集团副总裁 王振权温老师讲的课信息量大，实用性强，听完之后还想听，一边鼓掌一边笑。

——创维集团党委书记、创维商学院院长 王大松他的讲课紧紧贴近我们营销人员的实际销售环境，内容丰富、深刻，演讲深入浅出、活泼生动，使我们深受震动，受益终身。

——和记黄埔地产广州营销经理 骆清谊温老师的课思路清晰，营销理念先进；授课形式新颖，课堂气氛活跃；案例分析精彩，现场点评到位；讲课方式灵活多变，让我们一进入教室就开始兴奋！

——白沙集团营销经理 何伟培训金牌电话销售员。

<<一线胜过专卖店>>

#### 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>