

<<最佳销售员沟通技巧训练>>

图书基本信息

书名：<<最佳销售员沟通技巧训练>>

13位ISBN编号：9787545400137

10位ISBN编号：7545400135

出版时间：2009-1

出版时间：广东经济

作者：马良吉

页数：184

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>

<<最佳销售员沟通技巧训练>>

前言

有这样一个故事：一个秀才到街上去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来！”可那个卖柴的人只是个农夫，根本听不懂秀才的语言，甚至连“荷薪者”是哪三个字都不知道，但他听懂了“过来”两个字，于是就挑着柴来到了秀才跟前。于是秀才就向他打听价钱，开口问到：“其价如何？”卖柴的农夫琢磨半天，也没听懂秀才在问些什么，但幸运的是，卖柴人听懂了“价”，于是就告诉了秀才价钱。秀才扒拉扒拉柴说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”这意思就是说：“你的柴虽然外表是干的，但心里面是湿的，这样燃烧起来火焰就会小，而且会浓烟滚滚，请你减些价格吧。”可这一次，卖柴人费了很大劲，还是半字未懂，无奈之下，只好挑着柴离去了。

从这个故事中我们可以得到这样一个启示：沟通在人际交往中有着至关重要的作用。如果秀才能用简单易懂的话语跟卖柴人交流，如果卖柴人能够听懂之乎者也的文言话，那交易也许很容易就达成了。

在面对一个陌生人时，如果只是面对面坐着，而无任何交流，那我们很难对他产生评判，只有通过沟通（包括语言沟通、书面沟通、座谈会等形式）才能有或好或坏的认识。这也正是推销员所面临的第一道考验，如何通过沟通获得客户的好感。客户的陌生感消失，信任感建立起来后，介绍产品、说服购买才有可能性。在推销中，沟通不仅是打头阵的先锋战士，还是串联各个环节的智谋军师。因为在成交、售后服务等各个环节，都离不开沟通。甚至可以说，没有沟通，推销就无法进行。

<<最佳销售员沟通技巧训练>>

内容概要

了解了沟通的重要性，对于销售员来说，就要思索怎样才能提升自己的沟通能力，如何掌握更加全面的沟通技巧，让沟通更加有效。

毕竟沟通是贯穿销售始终的一项工作，而且沟通的成败决定着销售的成败。

本着帮助销售员提高沟通能力的目标，作者编写了这本《最佳销售员沟通技巧训练》，从“沟通前准备”到“如何打动陌生客户”，再到“如何确定客户的需求”，直至双方达成一致，成功交易，作者都针对每个环节的关键点做了细致阐述，让销售员在掌握基本沟通技巧的同时，也在潜移默化中提升沟通能力。

<<最佳销售员沟通技巧训练>>

作者简介

马良吉，市场营销专业毕业，现任北京新铭伟创科技发展有限公司董事长兼总经理，同时兼任多家销售培训机构的销售讲师，多年来一直从事企业管理和市场营销方面的研究和实践工作，有近10年的产品销售经验，对市场营销有着深刻的感悟和准确的判断。

<<最佳销售员沟通技巧训练>>

书籍目录

第一章 未雨绸缪——做好沟通前的准备工作 1. 永远保持自信心 2. 爱上你的产品 3. 塑造良好的职业形象 4. 让自己极具亲和力 5. 掌握基本的介绍产品技巧 6. 让销售道具助你一臂之力 7. 选择恰当的时间和地点 8. 制定出明确的销售目标 9. 名片满天飞也是一种沟通技巧

第二章 去伪存真——确认客户的真实需求 1. 说好开场白很重要 2. 认真倾听客户的谈话 3. 充分运用赞美的力量 4. 寻找有决策权的购买者 5. 巧用他人的影响力 6. 巧妙应对客户的不同反应 7. 把“我们”挂在嘴边 8. 了解客户的折中心理

第三章 主动进攻——适时阐述自己的观点 1. 瞄准客户的兴趣点 2. 把益处传达给客户 3. 明确说明你想让客户怎么做 4. 委婉拒绝客户的过低出价 5. 适度的沉默也是金 6. 运用好肢体语言 7. 好的销售成绩是问出来的 8. 适度运用“威胁”策略 9. 精确的数据最有说服力

第四章 春风化雨——将客户的异议消灭于无形中 1. ‘销售是从被拒绝开始的’ 2. 找出产生异议的真正原因 3. 让客户了解一些事实真相 4. 从客户拒绝的理由中找到解决方法 5. 与竞争对手和平相处 6. 不要掩饰产品的缺陷 7. 争执并不能解决问题 8. 预先处理可能出现的问题 9. 巧妙处理价格异议

第五章 达成一致——完成沟通的理想目标 1. 以适当让步换取客户的认同 2. 妙用退而求其次的策略 3. 理智地对客户作出承诺 4. 与客户换位思考 5. 签约时最好不动声色 6. 细节决定沟通成败 7. 替客户考虑周全

第六章 共同实施——做好销售之外的沟通 1. 做好跟踪服务工作 2. 与客户建立长期和睦关系 3. 利用老客户建立新的关系网 4. 积极承诺不如积极兑现承诺 5. 进步源于不断学习 6. “礼”轻情意重 7. 勇敢承认“这是我的错”

参考文献

<<最佳销售员沟通技巧训练>>

章节摘录

第一章 未雨绸缪——做好沟通前的准备工作 1. 永远保持自信心 分析 其实，做任何事情，都要有足够的信心。

假如火、锅、米、厨房都具备了，但你就是不敢做饭，那可就不是“难为无米之炊”那么简单了。销售员推销产品的大前提不是产品多么好，也不是市场空缺多么大，而是自己要有足够的信心。对自己的信心，对产品的信心，对公司的信心，这些信心凝聚起来就是推销成功的力量，否则，推销还没有开始其实就已经失败了。

汽车大王亨利·福特曾说过：“所有对自己有信心的人，他们的勇气都来自面对自己的恐惧，而非逃避。

”洛克菲勒也曾说过：“自信能给你勇气，使你敢于向任何困难挑战；自信也能使你急中生智，化险为夷；自信更能使你赢得别人的信任，从而帮助你成功。

”从这两位名人的话语中可以看出：自信可以让人产生勇气，让人急中生智、化险为夷，助人步步走向成功。

相反，不自信是因为害怕、恐惧。

作为销售员，我们的恐惧可能源自多方面，怕被客户拒绝，当面被人否定、说“不”，是件多么丢脸的事情啊，于是还没有进行推销，就开始打退堂鼓。

还可能是害怕跟陌生人说话，你觉得大家素未相识，贸然就前去搭讪，实在张不了口。

总之，担心、害怕的情况是多种多样的，这些导致我们畏首畏尾，失去了自信。

<<最佳销售员沟通技巧训练>>

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>