

<<电话销售圣经>>

图书基本信息

书名：<<电话销售圣经>>

13位ISBN编号：9787802498051

10位ISBN编号：7802498058

出版时间：2011-7

出版时间：中华工商联合出版社有限责任公司

作者：李源快

页数：232

字数：220000

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>

<<电话销售圣经>>

内容概要

足不出户，一个电话，轻松成交？

这是每一位销售人员的梦想，也是营销成本最小化的尝试，然而，这并非容易。

电话一分钟，话外十年功，要赢得电话销售，你需要知道68个秘密。

轻松赢得电话销售，并非无章可循，读透本书，或许您可以茅塞顿开。

作者以营销学为理论基础，在电话销售实战案例的基础上，提炼出七大电话销售攻略：

磨刀不误砍柴工——电话销售前的准备

拉近距离好沟通——如何跨越客户的防火墙

会说话，巧说话——电话销售中的语言技巧

练好内功赢天下——电话销售也要讲礼仪

不打不成交——如何处理客户的反对意见

听出来的真诚——铁打不动的“信用”

跟进通话促成交——及时推进签单

在每条攻略下面，作者又细分出十来条成交的方法与技巧，理论与实践相得益彰，说理透彻，个例鲜明，一共68招，为你揭开电话销售成功的68条鲜为人知的秘密，招招精彩，可达一招致胜的效果。

在每节的最后作者精辟地总结了每一种方法的成交经验，帮助读者轻松掌握成交诀窍。

<<电话销售圣经>>

作者简介

李源快，高级工商管理硕士，著名培训师，实战派营销管理专家，企业管理运营模式资深顾问，人性管理教练。

多家商学院及清华大学、华南理工大学、中山大学特聘高级讲师，曾历任港资商学院营运经理、集团培训经理、培训事业中心总监、公司总经理职务，历时数年学习与沉淀，终领悟企业及人性成败的根源，并创立《我是一切的根源》系统人性修练课程，广泛应用于企业、家庭、成功人生等领域。

<<电话销售圣经>>

书籍目录

第一章 磨刀不误砍柴工——电话销售前的准备

1. 充足的准备是成功的一半
2. 一开始就要找对“人”
3. 了解所售产品的相关知识
4. 知识够，信心足
5. 快速寻找客户资料
6. 洞悉客户心理
7. 掌握电话营销的步骤
8. 准备一份提示性的手稿
9. 给出一个打电话的理由
10. 好记性不如烂笔头

第二章 拉近距离好沟通——如何跨越客户的防火墙

1. 激发客户的兴趣
2. 因为陌生，所以接触
3. 发掘客户的需求
4. 开门见山，以真服人
5. 建立和谐的氛围
6. 清晰的思路更容易让对方信赖
7. 你不要凌驾于客户之上
8. 心平气和，耐心做个好听众
9. 把话说到客户“心窝里”
10. 让客户知道你是“何方神圣”
11. 消除客户所有的顾虑
12. 熟人引荐，消除隔膜

第三章 会说话，巧说话——电话销售中的语言技巧

1. 有针对性地推介产品
2. 为客户脸上争取光彩
3. 精彩开场白，是你成功吸引客户的法宝
4. 巧妙的“让步”实现销售目的
5. 站在客户的立场上说话
6. 赞美竞争对手的优点
7. 努力争取拜访的机会
8. 适当赞美是电话销售的润滑剂
9. 巧妙提问，让客户掉入“陷阱”
10. 对症下药，到什么山唱什么歌
11. 迂回的说辞往往更有说服力

第四章 练好内功赢天下——电话销售也要讲礼仪

1. 声音有“魅力”，才有“吸引力”
2. 不可不知的电话礼仪
3. 完美声音有技巧
4. 说话有礼貌，赢得好印象
5. 时刻保持良好的心态
6. 善倾听方能了解客户
7. 吃了“闭门羹”，也要永往直前
8. 有条不紊，循序渐进

<<电话销售圣经>>

9. 趁热打铁，不给拖延的机会

第五章 不打不成交——如何处理客户的反对意见

1. 别急，找到客户顾虑所在
2. 尽量先预防客户的反对意见
3. 客户有托词，你要巧应对
4. 忍受牢骚，化解客户的情绪
5. 避免争执，第一时间寻找问题所在
6. 客户不需要，你该怎么办
7. 用事实赢得挑剔客户的认可
8. 不可对客户品头论足

第六章 听出来的真诚——铁打不动的“信用”

1. 和客户成为朋友
2. 让客户听出你的真诚
3. 掌握表达真诚情感的技巧
4. 一定要记住客户的名字
5. 做个诚信的“电话销售员”
6. 行动大于一切
7. 对卖出的产品负责到底

第七章 跟进通话促成交——及时推进签单

1. 建立稳定而忠诚的客户群
2. 成交不算完，跟进很关键
3. 每天保持足够的电话量
4. 适时回访，让客户有被重视的感觉
5. 不同的客户，不同跟进方法
6. 不要再另辟蹊径了，随时保持联络
7. 避免打追加电话，让客户厌烦
8. 别让煮熟的鸭子飞了
9. 客户身边的每一个人都是重要人物
10. 巩固老客户，发展新客户
11. 善始善终，做好售后服务

<<电话销售圣经>>

章节摘录

10让客户知道你是“何方神圣”在销售过程中，作为一名销售人员最希望的就是客户能够记住自己，这样在市场竞争中能够提供给自己更多的机会，这种机会能促进销售业绩的上升。一名销售人员，如果不能让客户记住你，那你就不是优秀的；如果客户记住你，有需求的话第一时间想到的就是你，而不是你的同行，这样成交又迈进了一大步。

客户对产品有兴趣、有需求不一定会购买，只有这种需求非常急迫的时候才会购买。因此，销售人员需要“广撒网”，尽可能地接触更多的人，用各种方法让对方记住自己的名字和职业，并且做到让客户不产生反感。

客户记住了我们的名字和职业就有可能在他有某种需要的时候想到我们。

要想被客户记住，就一定要与别人有不同之处。

如果每个销售人员都千篇一律地出现在客户面前，拿出一套用了无数遍的说辞，客户只能是“左耳朵进，右耳朵出”。

而如果在与客户进行沟通的过程中，多让客户记住你的亮点，情况就不一样了。

可能是你自我介绍时的与众不同，也可能是让人耳目一新的谈话内容，都可以加深客户对你的印象，让客户记住你是谁。

想要让客户更容易记住你，可以从以下几方面入手：（1）与众不同的姓名介绍一个简单易记的名字，对销售人员来说是再好不过的了。

但不是每一个人的名字都那么容易让人记住。

父母给我们取名的目的，不只是让人容易记住。

因此，在销售过程中，销售人员可根据自己的名字、姓氏加以改变，得出一个让人容易记住的名字。

在将自己的名字介绍给客户的时候，不要说完一遍就完事，最好能引用一些带有名字的诗词歌赋或其他一些众所周知的电影、电视剧等，加深客户的印象，这样可以让你的介绍因为与众不同而被客户记住。

（2）有效使用电话电话销售人员是使用电话与客户进行沟通的，电话是销售人员与客户相互了解、接触的最直接有效的工具。

因此，销售人员要学会有效地使用电话。

那么怎样使用电话才算有效呢？

就是不论每次通话的时间和具体内容是什么，一定要让客户知道你是谁、你是做什么的，不要接通电话只管讲事情却不告诉对方自己是谁、自己做什么，以至于客户接了电话以后，想了半天也没有弄明白是谁打的电话，以及对方是干什么的，这样就使你失去了一次自我宣传的机会。

（3）把自己的名字挂在嘴上，时常提起销售是人在做，只有当客户记住了你这个人，才能在有需求的时候找到你，否则你打再多的电话，也是在做无用功。

这就需要销售人员在与客户进行电话沟通时，要随时随地把自己的名字挂在口上，告诉客户我是谁，我做的是什麼产品。

交谈中尽可能地提到姓名，尽可能多地重复自己的姓名，让客户清楚地听清并记住这个姓名，让这个名字在客户的头脑中扎下根来。

就算客户没有购买意向，也要让客户知道有这样一个人在做这方面产品。

（4）让客户眼前一亮的思想或想法电话销售人员在与客户进行沟通的过程中，客户看不到你的精神面貌，只能听到你的声音和你谈话内容中要传达的思想。

声音是转瞬即逝的，不容易让人记住，这时就需要通过你的思想或者想法让客户记住你。

也就是说你在与客户交流的时候，可以将一些新的思想或哲理融入到谈话内容中去，让客户有耳目一新的感觉，从而让客户记住你。

（5）不走寻常路销售人员要想引起客户的关注，让客户记住你，就要创造新的推销方法与推销风格，就是要不走寻常路。

日本一位保险推销员，在名片上印着“76600”的数字，客户感到奇怪，就问：“这个数字什么意思？”推销员反问道：“您一生中吃多少顿饭？”

<<电话销售圣经>>

”几乎没有一位客户能答得出来，推销员接着说：“按照日本人的平均寿命70周岁计算，我们一生中要吃76600顿饭。

”这位推销员用一个新奇的名片吸引住了客户的注意力。

销售人员要想让客户记住你，就要像上面这位推销员一样，采取与众不同的做法，给客户留下深刻的印象，客户自然就会记住你。

销售圣经：销售人员可以采用独特的自我介绍方法，加深客户的印象。

有效使用电话，可以增加自我宣传的机会，从而让客户记住你。

交谈中尽可能地提到自己的姓名，让这个名字在客户的头脑中扎下根来。

在谈话内容中融入一些新的思想，让客户眼前一亮，从而记住你。

销售人员要想引起客户的关注，就要创造新的推销方法与推销风格，就要与众不同。

.....

<<电话销售圣经>>

媒体关注与评论

电话销售亦学问，本书融会资深电话销售精英的智慧，提炼电话销售的68大秘密，为广大电话销售人员提供了完美电话成交的最佳指南。

——中国企业培训协会秘书长 毕行之 电话销售省时省力，小成本，大回报，然而，如果不掌握电话销售的方法技巧，那成交难于上青天。

本书为电话销售人员提供了一条破除万难的捷径。

——著名培训师 周坤 如果你想成为公司电话销售团队里的佼佼者，本书一定不可错过。作者凭借多年从业经验，手把手地助你成长。

这是一本真诚可信又切实可行的电话销售操作指南，值得珍藏！

——和君智业培训首席专家 张启峰 世上真有快速成交电话销售的灵丹妙药？

可以说没有，也可以说有。

或许你应该读一读这本书。

在做好所有功课，立竿见影的神奇效果忽如神降。

——资深管理培训师 陈龙 所谓销售圣经，必是经典之作，本书不负其名，作者考虑周到，内容值得细读，不可不谓是一本温故知新、百看不厌的销售经典。

——中国民营经济研究院资深专家 杨思卓

<<电话销售圣经>>

编辑推荐

《电话销售圣经：电话营销人员必备的7个秘密武器》全程细节指导，主打实战演练。中国企业培训协会秘书长毕行之，著名培训师周坤，和君智业培训首席专家张启峰，资深管理培训师陈龙，中国民营经济研究院资深专家杨思卓，各界精英，联袂推荐。

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>