

<<CD-R门市销售服务技巧(平装)>>

图书基本信息

书名：<<CD-R门市销售服务技巧(平装)>>

13位ISBN编号：9787900663399

10位ISBN编号：7900663398

出版时间：2005年8月1日

出版时间：北京大学出版社

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>

<<CD-R门市销售服务技巧(平装)>>

内容概要

在市场竞争日趋激烈的今天，诸多企业已经越来越认识到终端门市的重要作用。在店址选择、店面装潢、广告宣传等诸多工作中，提高销售服务人员的销售技能是门市决胜市场的关键环节。

那么，门市销售服务人员应当具备怎样的综合素质呢？

本课程系统介绍了商谈、激发购买欲望、促成交易、处理反对意见、价格异议、向客户道歉等各种技巧。

学习本课程，相关人员将全面掌握门市销售服务技能，树立正确的心态，进一步发掘客户的深层次需求，最终促进门市销售额的大幅度增加。

<<CD-R门市销售服务技巧(平装)>>

书籍目录

第一讲 门市销售服务技巧的观念和态度

- 1.确认门市的重要性
- 2.销售人员还同时是解说员
- 3.客户至上的真实体现
- 4.与企业站在同一阵线
- 5.一视同仁的态度
- 6.用经验取代伤痕

第二讲 创造亲切热情的开始

- 1.用微笑建立桥梁
- 2.有自信的肢体接触
- 3.运用赞美的力量

第三讲 商谈的六项原则

- 1.用肯定型语言来取代否定型语言
- 2.用请求型语言来取代命令型语言
- 3.用问句表示对客户的尊重
- 4.拒绝时以对不起和请求型的话语同时并用
- 5.不下断语,让客户自己做决定
- 6.清楚自己的职权

第四讲 开场的技巧

- 1.新的产品
- 2.专案或计划
- 3.惟一性
- 4.重要的诱因
- 5.简单明了
- 6.制造热销的气氛

第五讲 激发购买欲望的技巧

- 1.基本认知与观念
- 2.用“如同”来取代“少买”
- 3.运用第三者的影响力
- 4.运用比较表或比较演示
- 5.运用人性的弱点

第六讲 询问技巧的六个原则

- 1.问题表的设计与运用
- 2.不连续发问
- 3.从客户回答中整理客户需求
- 4.先询问容易的问题
- 5.促进购买的询问方式
- 6.询问客户关心的事情

第七讲 促成的技巧

- 1.基本认知与心态
- 2.替客户做决定
- 3.有限数量或者期限
- 4.推销今天买
- 5.假设式结束法
- 6.邀请式结束法

<<CD-R门市销售服务技巧(平装)>>

7.法兰克结束法

8.门把法

第八讲 处理反对问题的技巧

1.基本认知与心态

2.接受、认同和赞美

3.化反对问题为卖点

4.要有信心，不要敷衍

5.以退为进

6.回飞棒技巧

第九讲 处理客户不满的六步骤

1.聆听不满

2.做笔记

3.分析原因

4.敲定与转达决策

5.追踪电话

6.自我反省

第十讲 如何处理价格问题

1.主事者的态度

2.价格异议处理及注意事项

3.具体的价格异议

第十一讲 最佳的道歉方式

1.道歉的基本认知

2.“对不起”

3.“我向你道歉”

4.“真的很抱歉”

5.心里想：“谁管你呀”

6.“真是太糟糕了”

7.“谢谢你”

第十二讲 如何与客户保持良好互动

1.口碑的力量

2.基本应对用语

3.好的客户来自用心

4.多做贴心的小事

5.运用科学

<<CD-R门市销售服务技巧(平装)>>

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>