

# 換上顧客的腦袋－洞悉消費者行為模式締造銷售新佳績



[換上顧客的腦袋－洞悉消費者行為模式締造銷售新佳績\\_下载链接1](#)

著者:比爾．史汀奈特，譯／褚耐安

出版者:麥格羅希爾

出版時間:20050124

裝幀:

isbn:9789861570716

讓業務員成為顧客的事業夥伴

顧客和我們所處的情境其實差別不大。上班的時候，我們只想著如何讓老闆滿意，如何讓顧客滿意。同樣地，我們的顧客也在思考如何讓他的老闆滿意，讓他的顧客滿意。如果我們能幫助顧客解決他的問題，並讓他知道，那麼第一道阻力就化解了。

「顧客購買商品不是最終目的，而是以購買商品為手段，達成其他目的。」這項貫穿全書的觀念徹底顛覆傳統的銷售思維，並由此延伸出顧客「為什麼買」及「如何買」這兩大議題。顧客不可能直接告訴我們「為什麼」及「如何」進行採購，但作者比爾．史汀奈特提供了許多實用的模式和對話切入點，讓讀者可以運用這些層層發展的模式及提問技巧，輕鬆地洞悉顧客的思考方式和行為模式，並進一步成為顧客的事業夥伴，共同創造雙贏佳績！

本書特色

1.觀點新穎：作者不從業務員的角度出發，告訴讀者達成銷售目的的各種技倆；而是要業務員站在顧客的立場，也就是先從「心理學」的角度探討顧客「為什麼」及「如何」進行採購，再針對他們的需求進行銷售行為。

2.「模式」創新：作者在許多章節中，針對如何了解顧客的需求及企業目標、買方的行為驅動力、購買決策……等議題設計了許多相關模式，讓讀者可以運用這些層層發展的模式，擬定適合自己客戶需求的圖表；同時，也可以讓自己在進行銷售行為時，能有更清楚的思路和應答方式。

作者介绍:

比爾·史汀奈特 (Bill Stinnett)

比爾、史汀奈特是「傑出銷售顧問公司」(Sales Excellence, Inc.) 的創辦人兼總裁，知名的業務技巧訓練師及演說家；也是數項專利業務技巧的發明人。該公司的客戶包括奇異 (GE)、微軟 (Microsoft)、美國運通 (American Express) 等。

目录:

[換上顧客的腦袋－洞悉消費者行為模式締造銷售新佳績 下载链接1](#)

标签

消费者研究

营销

评论

-----  
[換上顧客的腦袋－洞悉消費者行為模式締造銷售新佳績 下载链接1](#)

书评

-----

[換上顧客的腦袋－洞悉消費者行為模式締造銷售新佳績\\_下载链接1](#)