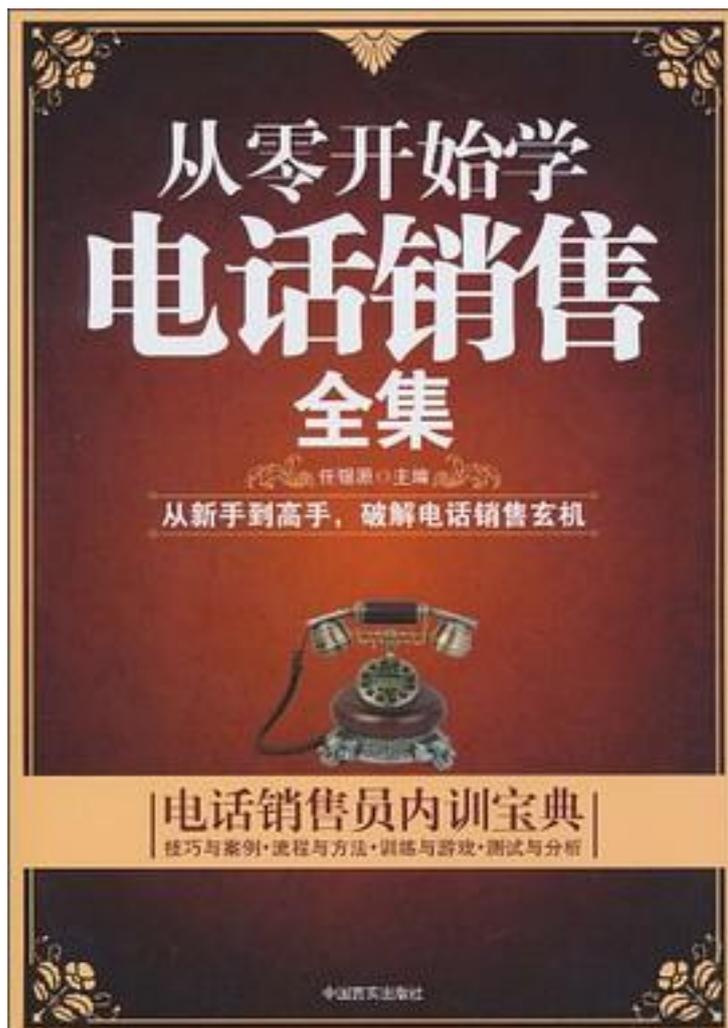


从零开始学电话销售全集



[从零开始学电话销售全集_下载链接1](#)

著者:任锡源 编

出版者:中国言实

出版时间:2010-9

装帧:

isbn:9787802503069

《从零开始学电话销售全集》详细解析了电话销售的独特理念和系统的流程。摒弃了单

纯枯燥的理论阐释，针对电话赢得客户的关键步骤，结合真实案例加以分析说明，能让读者清晰明确地了解和掌握通过电话赢得客户的种种技巧与方法，具有很强的指导性和实用性。

作者介绍:

目录: 第一部分 电话销售巩固基础篇第一章 电话销售基础概念 第一节
电话销售基础知识 什么是电话销售 电话销售的功能性分类 电话销售的特点 第二节
电话销售的作用 第三节 电话销售团队的成长过程 团队初期：指挥型
团队问题期：引导型管理 团队成熟期：系统型管理 团队收获期：流程型管理 第四节
如何引进电话销售及适用范围 企业如何引进电话销售 电话销售的适用范围第二章
做一个好的电话销售者需要具备的心态 第一节 信心是销售的主宰
相信自己就等于成功了一半 信心的培养与方法 在生活中建立信心的技巧
失去自信的原因 案例与分析 第二节 有了勇气，无坚不摧，无攻不克
没有勇气就没有成功 勇气的培养与方法 案例与分析 第三节
有一颗坚韧的心让你更敢于面对挑战 韧性是永不言败的气质
韧性的培养方法：怎样去坚持 案例与分析 第四节 热情是成功的兴奋剂
诚实是一种勇于面对失败的勇气 一个诚实的销售人员应该做到的几件事 案例与分析
第五节 创新是成功的支点 试着改变惯性思维 怎样做才能创新 案例与分析第三章
成功电话销售中的关键因素 第一节 电话销售中的几项关键成功因素
定位合适的目标客户 准确的客户信息 必不可少的“硬件”支持 积极的市场活动配合
完善的电话销售流程 处于收获期的电话销售队伍 第二节 提高电话销售成功率的方法
了解自己的产品 善于自我激励 良好的协调能力 第三节 案例与分析第四章
建立信任关系是电话销售所面临的最大挑战 第一节 怎样建立信任关系 第二节
客户对电话销售人员的信任来自五个方面 第三节 案例与分析第二部分
电话销售流程详解篇第五章 通话前的准备，让你有的放矢 第一节 准备阶段的要点
第二节 在打电话前需要知道的 第三节 案例与分析第六章 适当的开场白会增加成功几率
第一节 开场白的六要素 第二节 吸引客户注意力的方法 利益吸引法 触动法 赞扬法
制造忧虑法 群体效应法 其他方法 第三节 电话销售中常用的几种开场白形式
假设成交法 帮助客户法 原因请求法 追求稀有法 资格限制法 询问用户法 赠品吸引法
礼貌问候法 第四节 案例与分析 成功的开场白第七章
探寻客户需求，有针对性地推荐产品 第一节 探寻客户需求 要明确客户需求
提出高质量的问题 对已知客户的情况应如何探询 第二节 有针对性地推荐产品
推荐产品的时机 推荐产品的三个步骤 推荐产品的关键技巧
消除客户疑虑，才能更好地推荐产品 第三节 案例与分析第八章
把握适当推荐时机，推进成交 第一节 把握适当推荐时机 第二节 达成协议的三个步骤
第三节 达成协议时必备的三个条件 第四节 推进成交的技巧 第五节 案例与分析第九章
成交后的客户维护及后续跟进 第一节 成交后的客户维护 第二节 后续跟进有策略
第三节 案例与分析第十章 如何接听来电 第一节 随时准备接听电话 第二节
打电话进来的客户分类 第三节 接听电话的技巧 不同客户，不同方法 转接电话
第一时间判断对万走什么性格 要会抓住客户 第四节 案例与分析第十一章
电话销售过程中客户的各种反应及处理 第一节 不同话语显示不同的客户心理 第二节
客户的各种反应及处理 第三节 案例与分析第三部分 电话销售修炼提高篇第十二章
提问的训练 第一节 各种提问方式 第二节 提问技巧 前奏 反问 纵深提问
不要关闭自己的开放式问题 保持沉默，给客户时间思考 多问为什么
不要同时提出很多问题 避免自己回答自己的问题 第三节 案例与分析第十三章
感染力训练 第一节 声音的艺术 不同声音，不同特点 讲究措辞
用身体语言来影响声音感染力 第二节 声音实践练习 感染力训练 声音训练 第三节
案例与分析第十四章 与客户交谈训练 第一节 四类客户的心理剖析 老鹰型的心理特征
孔雀型的心理特征 鸽子型的心理特征 猫头鹰型的心理特征 第二节
判断不同客户的性格特征 第三节 赞美你的客户 第四节 案例与分析第十五章
时间管理训练 第一节 时间就是金钱 学会掌控时间 不要让时间轻易流失 第二节

时间管理的方法 第三节 案例与分析第十六章 说话方式训练 第一节 精确用词 第二节 说话的艺术 第三节 案例与分析第十七章 情绪训练 第一节 情绪决定成败 第二节 如何掌控自己的情绪 第三节 案例与分析第十八章 倾听训练 第一节 做一个好的倾听者 第二节 倾听中的忌讳 第三节 案例与分析第四部分 电话销售自我测试篇
1.电话销售员综合能力测试 2.电话销售员胜任力测试 3.电话销售员心理特征测试
4.电话销售员心理素质测试 5.电话销售员潜能测试 6.电话销售员工作状态全面测试
7.电话销售员工作态度测试 8.电话销售员提问技术测试 9.电话销售员倾听能力测试
10.电话销售员声音控制测试 11.电话销售员说话艺术测试 12.电话销售员时间管理测试
13.电话销售情绪掌控测试 14.电话销售员基本礼仪测试 15.电话销售组织工作测试
16.电话销售模拟练习后记
• • • • • [\(收起\)](#)

[从零开始学电话销售全集_下载链接1](#)

标签

从零开始学电话销售全集

从零开始学电话销售

电话销售

签到了

我

lihuijs2008@yahoo.cn

12

评论

[从零开始学电话销售全集_下载链接1](#)

书评

[从零开始学电话销售全集_下载链接1](#)