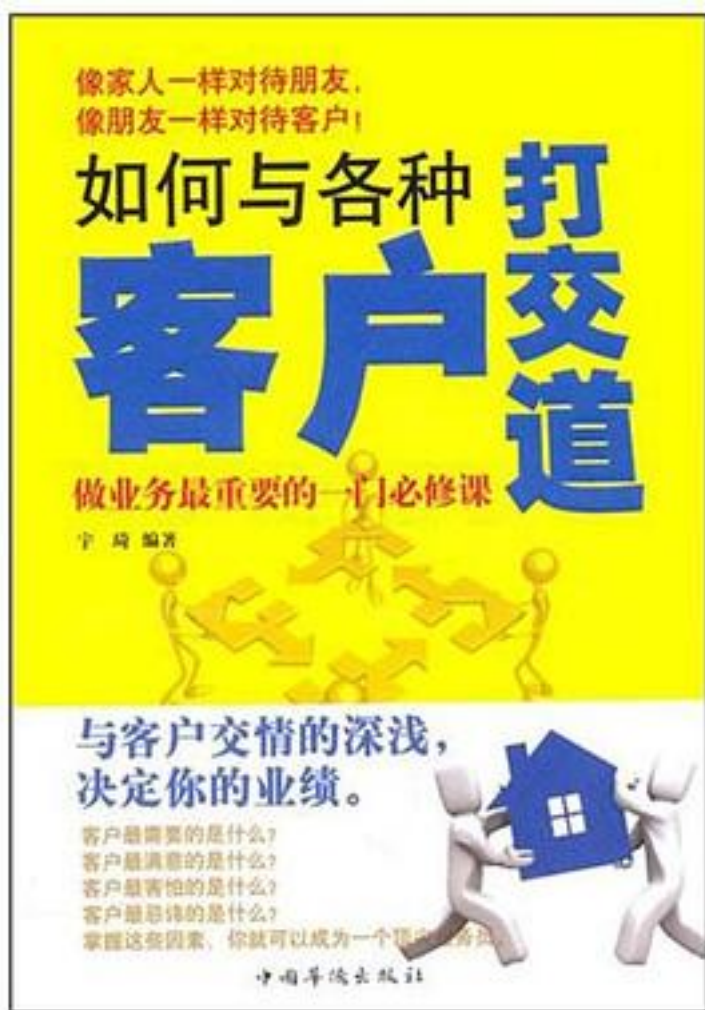


如何与各种客户打交道



[如何与各种客户打交道_下载链接1](#)

著者:宇琦

出版者:中国华侨

出版时间:2011-1

装帧:

isbn:9787511310040

《如何与各种客户打交道》分十五个章节，把如何与各种客户打交道的技巧，融于从刚

认识客户、开展销售工作、业务实施并最终完美成交的整个过程。让读者在真实具体的销售环境中，体会并学到与客户交往的方法，从而在实际工作中得以灵活运用。作为职场人士尤其是销售人员，整天要面对的客户可以说是形形色色，因此，能与他们每个人都融洽地相处也是件容易的事，但如果能掌握一些与客户打交道的方法与技巧，进而赢得客户的认同，便可大大提高销售的成功率。

作者介绍:

目录: 第一章 精彩的开场，才会有精彩的结局

见面第一句话用假设来接触客户：赢得一个介绍产品的机会

当老师的自豪感不言而喻，不妨试着用请教的方式来开场

赞美的语言似晴天下的阳光，虽然飘渺，但很温暖

幽默的寒暄之后，你和客户将会融入更加轻松的氛围

机智幽默的点评开场，不但轻松，更会让客户赏识你的机智

老友的感觉是放松的，为了接下来的谈话，让客户把你当成老朋友

通过别人的介绍来肯定自己，这一招往往让人很踏实

一句有意无意的关心，比绞尽脑汁的策划更能打动人心

激发客户的好奇心，是吸引客户最好的方式第二章 了解客户的心理弱点再逐个击破

“爱慕虚荣型”——满足客户的虚荣心显得尤为重要

“脾气暴躁型”——你的冷静耐心将会博得他的好感

“小心谨慎型”——用坦诚的态度来让他悬着的心放下

“性格强硬型”——对于这类客户，“以柔克刚”永远适用

“沉默寡言型”——引发客户的交谈欲是首要任务

“自命不凡型”——不要否定对方，必要时用肯定表示否定

“多疑型”——用故事来使对方下定决心 “随和型”——用诚心可以换回的“回头客”

“怪癖型”——了解，然后投其所好，继而微笑第三章 一分钟内还不了解客户

你的成交概率就减少三分之一

也许客户能够掩盖自己的表情，但是“笑”和“眼神”不包括在内

穿着不能够说明一个人的品德，但是能说明他的购买力

掌握成交之前的客户白勺语言和动作，就像是抓住客户的心灵

多让客户“走两步”，逆境会由此露出转机

客户的心理变化虽然不好猜测，但是却有一定的“轨迹”

第一次就找到那个“当家人”，这样你就胜利了一半

多观察客户的动作、手势，这和他的性格紧密相连第四章

和客户打交道，懂一些心理战术很必要 欲擒故纵——难以得到的东西往往“更好”

趋利避害——让客户为利益所动心，驱动客户消费 互惠互利——小因惠带来大利润

物超所值——让客户“划算”，客户才会让你更划算

以静制动——靠质量来打动客户，好的东西胜过千言万语

避实就虚——如果客户的防御心理很重，那就想办法避开这堵“墙”

以退为进——遇到障碍，或者选择后退，也许绕个弯会有一番“好风景”

巧用激将——更好地控制客户的购买心理第五章 在电话里用“第一耳”感染客户

尊重客户，“我半小时以后再给你打过去吧”把胆怯心理消灭在打电话之前

你的声音是电话推销的“第一形象”让客户一直“听下去”的说话技巧

挑起对方好奇心，引起电话另一端客户的注意 用好话把握住电话接通后的20秒

站在为客户提供有价值的信息的角度设计对话 拨打陌生拜访电话的技巧第六章

这些话也许会成为“成交杀手”

夸大其词短时间内或者让人敬仰，但是却带来长久的不放心

千万不要把客户当成自己的下属来对待

太关注客户的私人习惯，会让你的脸上留下“八卦记者”的烙印

质问的语气在你看着没什么，但请想想质问上帝的后果

和客户交谈，不是在炫耀自己说话的水平

在客户面前贬低竞争对手，客户将会把你当成是“恶意中伤”第七章

请像专家一样说话
面对客户的异议，如果逃避的话，你将会给客户留下“逃兵”的印象
交谈时多说些准确数字，因为真正的专家不会说“差不多”
学会隐藏自己的目的，因为当客户知道你的目的，谈话质量就会下降
懂就是懂，不懂就是不懂，在客户面前不懂装懂你失去的不只是信任
如果你看起来不像专家，那么请早点把相关知识背诵一遍
只有双方都有说话的机会，才能称之为交谈
如果你使用太多的专业术语，客户的防御心理会增加
铁齿铜牙会让你看起来很强势，但有些客户是不喜欢强势的第八章
客户的话像藏宝图，看你会听不会听 很多时候失败并不说明你不努力，而是听的太少
不听客户的话，怎会明白客户的要求？继而，恶性循环开始了
鼓励客户说出自己的需要，这将会增加成交的机率
成交需要一个切入点，而倾听就是在寻找这个切入点 如何做到有效地倾听客户
倾听是对客户的尊重，一个不愿听别人说话的人是孤独的
不要只听你想听的，更重要的是要听客户想说的
我们需要得到的是客户原本的信息，而不是改造后的第九章
客户提出反对意见，你就更有成功胜算
如果没有客户的拒绝，那么世界上的销售员将会全部失业
巧破拒绝6法，让你学会应对客户的拒绝
客户拒绝后你会听到他最真实的想法，因为没有什么好顾虑的了
与客户争辩，无论你赢了还是输了，最后都是你失败了
克服客户的异议，让客户找不到抗拒的理由
面对价格争议，请谨慎，因为这是客户最关注的地方第十章
看清楚客户话语后的潜台词 “我考虑考虑” “我和××商量一下”
“寄一份资料给我吧” “我没时间” “你们的产品要比别人的价格高”
“你们的东​​西值这么多钱吗？” “再给我打个折吧” “能赠送东西吗？”
“你们公司规模如何？产品怎么样？” “你们产品有的缺点”
“我们已经使用××产品了” “我想比较一下，说不定有更合适的” 第十一章
客户的抱怨不足为奇，关键是怎样应对 “你们的产品什么质量啊！”
“说好三天到货，都五天了，怎么还没有送来？” “你们的服务也太差劲了吧！”
“你们的产品有问题，我要退货！”
“我找你们的上司，希望他能把这个事情说清楚” 第十二章 讨价还价中的攻心说话术
强调产品的优势 多用反问的技巧化解客户的疑虑 决不轻易松口，表现价格已经到底
投石问路，让对方亮出底牌 把顾客的关注点从价格转移到品质
最后出价法，一语定成交第十三章 敲定最终成交，做一个情感 “狙击手”吧
如果想要更加了解客户的心理，很简单，像客户一样思考吧
请为客户争取到更大的利益 客户的好奇心是引导成交的“导火线”
与客户之间的谈话避免“赤裸裸”的交易关系，这将很枯燥
如果你找不到客户的“需要点”，就为他创造一个吧
每个客户都有消费心理，知道这些会让谈话变得“如鱼得水”
一个成功的展示，胜过千言万语第十四章 用良好善后积累“回头客”
下苦功提升售后服务的着眼点 如何应对不同原因的欠款不还者
账款回收时，语言运用有技巧 提升售后服务语言，要从这几点下功夫
妥善处理客户的抱怨，消除售后隐患 交易完后，与客户建立长期友谊
· · · · · · [\(收起\)](#)

[如何与各种客户打交道_下载链接1](#)

标签

销售

管理

思维

客户服务管理师

客户服务

服务

心理

地摊

评论

pdf

[如何与各种客户打交道_下载链接1_](#)

书评

[如何与各种客户打交道_下载链接1_](#)