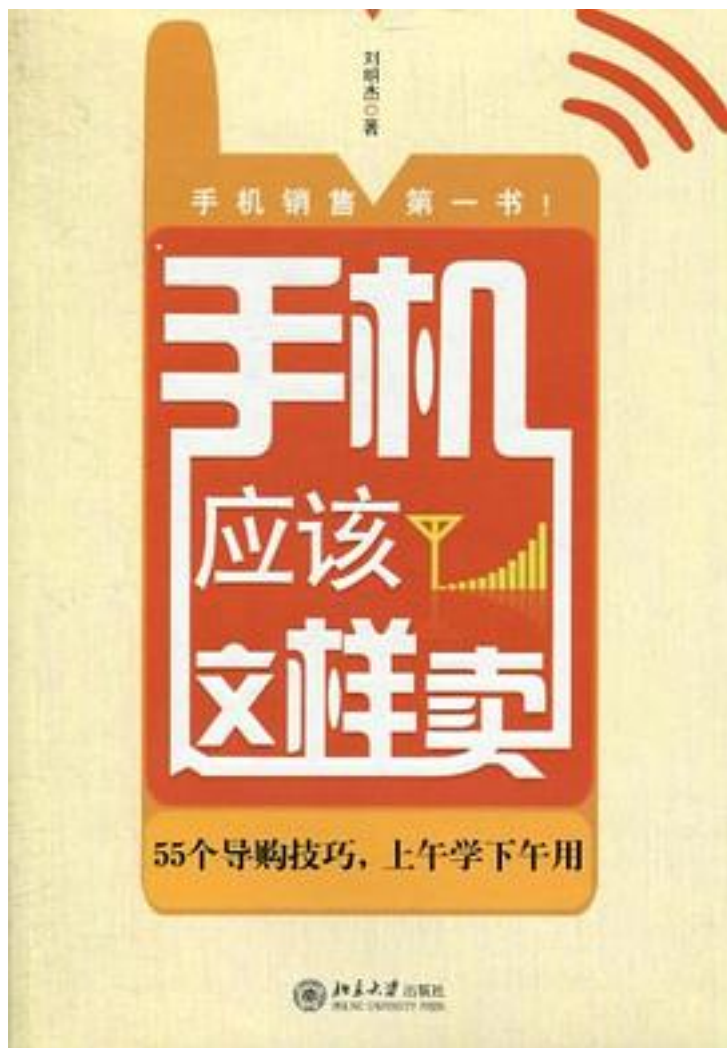


手机应该这样卖



[手机应该这样卖_下载链接1](#)

著者:周鑫

出版者:

出版时间:2011-6

装帧:

isbn:9787513605649

《手机应该这样卖:跟我学话术》分为十课，分别为顾客类、功能类、品牌类、买赠类、价格类、异议类、成交类、转推类、客诉类、综合类，共118个销售场景，为手机店员销售过程中遇到的各种情景提供话术培训。

作者介绍:

周鑫，中国手机店铺运营管理专家，8835手机网（www.8835.com）CEO。由基层做起，十年来先后从事手机销售、手机店管理、手机连锁店全国运营实践工作；为千余家手机店进行培训咨询，直接帮助手机店员、店长、区域营销人员过万人。基层工作及培训经验丰富。

目录: 目录

第一课 手机销售话术——顾客类

◆ 销售情景1:

店员向顾客推荐手机，但顾客就是不开口说话。

◆ 销售情景2:

如果顾客说：“今天只是随便看看！如果买的话，还会找你的！”

◆ 销售情景3:

当顾客选中一款手机，可陪伴者说：我觉得一般或再到另外一家店看看。

◆ 销售情景4:

当顾客为不同年龄阶段时。

◆ 销售情景5:

顾客正准备购机时，突然接到一个电话，取消购机时。

◆ 销售情景6:

如果顾客说：“我考虑一下再说吧!”

◆ 销售情景7:

顾客要找的手机颜色缺货或产品缺货。

◆ 销售情景8:

顾客来到店铺看手机，只是为了对比一下价格时。

◆ 销售情景9:

顾客试机后，一定要重新由仓库拿一台新机。可仅剩一台时。

◆ 销售情景10:

顾客拿A品牌手机与B品牌手机进行对比时。

第二课 手机销售话术——功能类

◆ 销售情景11:

这种颜色的手机，会不会用几天就褪色啊？

◆ 销售情景12:

我不太喜欢这种款式。

◆ 销售情景13:

这款手机蓝牙是不是有问题啊，我已经启动了，别人怎么找不到我啊。

◆ 销售情景14:

你推荐这款手机摄像头像素太低，NOKIA的都是500万像素的。

◆ 销售情景15:

推销没有收音机功能的手机，顾客问有没有收音机？

◆ 销售情景16:

（推荐高端机）这款手机的功能太多，很多都用不到啊！

◆ 销售情景17:

顾客试机后说：“声音太小了，拍照也不清楚。”

◆ 销售情景18:

有没有炒股功能？

◆ 销售情景19:

电池能用多久啊？待机时间能有多久啊？

◆销售情景20:

为什么只有一电一充啊?

◆销售情景21:

推销没有手写功能的手机, 顾客问怎么没有手写?

第二课 手机销售话术——品牌类

◆销售情景22:

国产的品牌, 质量不太好吧!

◆销售情景23:

A品牌的好吗? 人家说B品牌更好。

◆销售情景24:

某某品牌手机? 在哪里? 是刚出来的吧, 没听过。

◆销售情景25:

这款机厂家好像已经停产了, 为什么还放在这里卖啊?

◆销售情景26:

什么国际品牌? 还不就是山寨机。

◆销售情景27:

我以前用的是C品牌的, 现在还想买这个品牌。

◆销售情景28:

我以前用的就是这个品牌的, 感觉不太好用。

◆销售情景29:

顾客试了几款手机后, 什么都不说, 起身就走。

◆销售情景30:

店员介绍完手机之后, 顾客什么都不说就转身离开。

◆销售情景31:

我不喜欢这款, 手感不好, 发短信也不太方便。

第四课 手机销售话术——买赠类

◆销售情景32:

客人投诉赠送的礼品电池、充电器的质量与原装相差太远。

◆销售情景33:

公司规定让价后不能送礼品, 可顾客就是两个都要。

◆销售情景34:

有送座充吗? 能不能再多送一块电池?

◆销售情景35:

能换外壳吗?

◆销售情景36:

能不能多送一份礼品啊?

◆销售情景37:

我不要礼品了, 给我优惠100元钱吧。

◆销售情景38:

送不送内存卡?

◆销售情景39:

某某手机店比你们的便宜多了, 礼品比你们还丰富。

◆销售情景40:

你们送的礼品对我来说一点也没有用。

◆销售情景41:

送的套卡顾客不喜欢, 要自己选号码。

第五课 手机销售话术——价格类

◆销售情景42:

顾客不试机, 直接就问: “最低多少钱能卖?”

◆销售情景43:

顾客试机后, 摇了摇头说: “太贵了”

◆销售情景44:

为什么你的手机卖得比别人贵?

◆销售情景45:

顾客问完价格后说：“我要考虑考虑。”

◆销售情景46：

顾客问手机还可以便宜点吗？

◆销售情景47：

顾客买手机砍价十分夸张时。

◆销售情景48：

我还是觉得贵了点。

◆销售情景49：

××钱卖不卖？不卖就算了。

◆销售情景50：

当顾客强烈要求价格优惠时？

◆销售情景51：

上周刚买的手机现在就降了这么多，你们要赔我差价。

◆销售情景52：

我先试一下机，等国庆节降价了再来买吧。

◆销售情景53：

顾客进店后，指名要某款手机，并说：“某某钱卖不卖？”

◆销售情景54：

顾客问完价格，转身就走。

第六课 手机销售话术——异议类

◆销售情景55：

屏幕太小了，字也太小了。

◆销售情景56：

喇叭外放声音太小了。

◆销售情景57：

这么便宜会不会用几天就坏了？

◆销售情景58：

按键小了点。

◆销售情景59：

这款手机整体还不错，就是不知道质量如何？

◆销售情景60：

改天再说吧！突然间不想买了。

◆销售情景61：

顾客明明很喜欢一款手机，但还是要狠命杀价。

◆销售情景62：

我还没准备好购买呢？

◆销售情景63：

对这款手机不是很感兴趣。

◆销售情景64：

你们这里的手机，转来转去，都是重复陈列这些手机。

◆销售情景65：

我在网上查的价格比你们这低多了。

◆销售情景66：

这款手机我同事也在用，但他说好像不太好用。

◆销售情景67：

巧妙解除顾客的抗拒点话术。

第七课 手机销售话术——成交类

◆销售情景68：

当顾客进行比较手机时。

◆销售情景69：

当手机店员向顾客提出一次成交要求遭到顾客拒绝时。

◆销售情景70：

顾客对产品动心又犹豫不决时。

◆销售情景71：

顾客谨小慎微，抱着怀疑的态度时。

◆销售情景72：

当顾客想占便宜，为最后价格争执不下时。

◆销售情景73：

当顾客对店员的推荐表现出不愉悦时，或顾客准备离开时。

◆销售情景74：

当顾客提出反对意见时。

◆销售情景75：

顾客刚刚丢了一部手机时。

◆销售情景76：

手机店员发现顾客的购买欲望很强烈时。

◆销售情景77：

当需要快速成交时。

◆销售情景78：

顾客说：“我再想一下”时。

◆销售情景79：

当顾客决定离开门店时。

◆销售情景80：

问对问题加速成交。

◆销售情景81：

富兰克林成交说服法。

◆销售情景82：

现在买，可以帮你节省更多的钱。

◆销售情景83：

当顾客下定决心不购买时。

第八课 手机销售话术——转推类

◆销售情景84：

当顾客买的是A品牌需要转推B品牌时。

◆销售情景85：

当需要连带销售时。

◆销售情景86：

当需要转推顾客购买价位高的电池或其它配件时。

◆销售情景87：

当顾客购买的机型店内没有时。

◆销售情景88：

当顾客认准国际品牌手机，需要转推国内品牌机型时。

◆销售情景89：

当需要说服顾客购买你想推荐的任何一款手机时。

◆销售情景90：

当需要说服顾客购买手机的“延保”服务时。

第九课 手机销售话术——客诉类

◆销售情景91：

顾客刚买两天的手机，一定要马上退货！

◆销售情景92：

手机店销售现场突遇到客人投诉。

◆销售情景93：

客人拿着购买的手机来到店中，认为有质量问题。但并不确定时。

◆销售情景94：

你们这个USB设计太麻烦，还要启动才能存储东西。

◆销售情景95：

当客人说“告诉你们经理的电话，这个问题我要跟他亲自谈。”或“叫你们店长来，我要给店长说。”

◆销售情景96：

当客人投诉所售手机的质量有问题。

◆销售情景97：
当遇到一些很不讲道理的客人时。

◆销售情景98：
遇到节假日客人买机试机时，发现电话很难打出去。就认为是手机质量或信号不好。

◆销售情景99：
顾客发现他买的诺基亚手机是东莞产的，而他朋友买的同一款诺基亚手机却是北京产的。

◆销售情景100：
售后怎么样？

◆销售情景101：
当顾客认为手机款式太老时，如何回答？

◆销售情景102：
X你老母，你们卖给我儿子的手机你说怎么处理？

◆销售情景103：
售后常见问题15问话术集
第十课 手机销售话术——综合类

◆销售情景104：
当顾客对手机关注时的销售话术

◆销售情景105：
顾客决定购买手机时的销售话术

◆销售情景106：
当两个以上店员同事之间共同接待顾客时

◆销售情景107：
当顾客只是来店内随便参观或咨询一些问题时

◆销售情景108：
客人拿着从网上下载的资料过来买手机，发现手机店的价格比网上公布的零售价高。或者客人是拿着同行宣传单上的手机报价。

◆销售情景109：
拿手机给客人试机时，开机发现手机有质量问题（自动关机、屏幕显示不好等）。

◆销售情景110：
当送别客人时

◆销售情景111：
当顾客听完我们对手机的介绍后，正犹豫买不买的时候。

◆销售情景112：
怎样说服货比三家的客人？

◆销售情景113：
礼品不要了，能不能再优惠点？

◆销售情景114：
推销单卡单待手机时，顾客问有没有双卡双待？

◆销售情景115：
手机能防水吗？

◆销售情景116：
智能手机销售话术实例

◆销售情景117：
顾客最常用的十大推托借口与应对话术

◆销售情景118：
3G时代销售话术集
附件一：手机常见术语知识
附件二：手机3G知识问答
附件三：智能手机知识
附件四：手机销售人员销售能力测试评分标准及结果评估
· · · · · (收起)

标签

手机销售

营销

手机应该这样卖跟我学话术，好

要学习卖手机

很好，不错的一本书！！

销售

好好学习

这本书真的很好了

评论

销售话术的案例教学。

如何才能提升手机店的整体销售业绩？如何才能提升手机店的成交率？
如何才能提升手机店销售人员的销售技巧？
如何将任何一款手机卖给任何顾客，在任何的时间呢？
因：假如你是一位卖青椒的销售人员，面对顾客如下提问时，你会如何回答呢？
“老板，青椒辣不辣？” § 总共有四种回答： 第一种答案：辣。 第二种答案：不辣。
第三种答案：你想要辣的还是不要辣的？
第四种答案：这一堆是辣的，那一堆是不辣的，随便挑选。 § 总结分析：
第一种答案的结果可能是，碰巧买青椒的顾客这两天上火，这桩买卖就黄了。
第二种答案的结果可能是，凑巧买青椒的顾客这两天想开开胃，这次生意没有达成。
第三种答案本想以销售技巧进行二选一的反问，恰恰遇见较真的顾客，结果很难预料。

成功率只有50%。 第四种答案无疑是最佳的，结果不言而喻，成功率是1

[手机应该这样卖_下载链接1](#)

书评

如何才能提升手机店的整体销售业绩？ 如何才能提升手机店的成交率？
如何才能提升手机店销售人员的销售技巧？
如何将任何一款手机卖给任何顾客，在任何的时间呢？
因：假如你是一位卖青椒的销售人员，面对顾客如下提问时，你会如何回答呢？
“老板，青椒辣不辣？” S 总共有四...

[手机应该这样卖_下载链接1](#)