

《如何说顾客才会听，如何做顾客才会买》

图书基本信息

书名：《如何说顾客才会听，如何做顾客才会买》

13位ISBN编号：9787504483706

10位ISBN编号：7504483702

出版时间：2014-3-1

作者：张汇通著

页数：224

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《如何说顾客才会听，如何做顾客才会买》

内容概要

“成功的推销员一定是一个伟大的心理学家！”学好管理学、经济学，不如掌握心理学。销售人员最大的优势是心理素质好、情商高，销售工作非同凡响的关键就是在掌握客户心理的基础上展开攻势，逐一化解销售难题，赢得大单！

同时，销售更是一项伟大的事业，也是一门科学、一门艺术，更是一场心理战。销售人员在业内的地位如何，能够取得怎样的业绩，在很大程度上取决于他与人打交道的能力——与客户沟通、交际、博弈。销售不仅仅只是销售人员与客户之间进行商品与金钱等价交换那么简单，它更需要对心理学的掌握与利用。这种做人做事的终极法则就是：洞悉他人的心理，然后对症下药，使对方不得不按照你的意愿行事。

《如何说顾客才会听，如何做顾客才会买》

书籍目录

上篇 如何说顾客才会听

第一章 在形象上赢得认可——诚信的外表是客户愿意听你说话的前提

诚信是让顾客主动上门的金字招牌

谈生意应以诚信为前提

留下良好的第一印象

让顾客觉得你说话靠谱

耐心地为顾客做解答

在语气中体现你的真诚

向客户坦露真言

第二章 先拉近与顾客的距离再说话——多数顾客都愿意听亲近感人的话

迎合客户的喜好

让顾客感觉他是在与知己谈话

谈到爱好上，客户一定会对你感兴趣

真诚地关心你的每一位客户

创造亲和力让客户听你说

多谈及客户感兴趣的话题

对话中礼貌用语很重要

制造亲近感，拉近与客户的心理距离

第三章 说顾客感兴趣的话——顾客不喜欢听无实质意义的废话

让每句话都能引起客户的关注

为实现用户的购买打气

介绍的内容应是客户要急于听的

介绍产品时要突出优势

擅长语言引导技巧

始终说让客户认可的话

让顾客感觉你是个专家

说对方急于要听的话

第四章 说能够让顾客放心的话——听放心的话是顾客购物时要达到的前期目的

客户都怕上当受骗

善用引人注意的说服术

满足客户对于安全感的心理需求

用承诺消除客户疑虑

向客户真诚地介绍和答疑

用翔实的数字和事实与客户交谈

第五章 说顾客感觉你是在帮助他的话——顾客会把帮自己说话的人当做是可信赖的人

为顾客介绍产品即真心又贴心

做一个合格的导购

不但能说更要会说

要不厌其烦地回答顾客的提问

帮助顾客把钱花在刀刃上

帮助顾客分析买的合适不合适

站在客户角度，而非死缠烂打

要保证让客户能得到切实利益

让客户听起来觉得你是在为他着想

第六章 说让顾客感到受尊重的话——当上帝的感觉人人都会很舒服

满足客户当上帝的愿望

要维护客户的尊严

《如何说顾客才会听，如何做顾客才会买》

每个顾客都想受到贵宾礼遇

适当地使用激将法

看重你的客户

赞美越具体，客户离你会越近

开出的价格要给对方留余地

为客户提供体现“面子”的机会

下篇 如何做顾客才会买

66

第一章 真实展示所推销产品的实效——露脸的产品才是顾客购买的发端

全面了解你所推销的产品

向客户承诺产品零故障

向客户突出介绍所卖产品优于其他同类产品的地方

让产品引起顾客在情感上的认同

突出特点，彰显产品的独一无二

对所售产品的功能进行实际的演示

让顾客参与对所售产品的评判

第二章 服务到位——顾客要买的是不让他操心的产品

优质的服务是完成推销的重要条件

服务到位不分尊卑

周到的服务是最好的推销

通过售后服务争取更多的用户

切实把服务落实到位

通过服务把顾客培养成行家

为客户的服务“打包”

周到的服务打造“铁杆用户”

第三章 把顾客当做朋友——照顾朋友的生意是惯常的道理

把客户当做朋友来对待

善于与客户拉关系

让顾客觉得不掏钱就有点对不住你了

用服务而实现利润

待顾客像朋友，他会回报你的好意

先做朋友，再谈销售

第四章 让顾客感受到自己是受益者——少花钱是顾客永恒不变的追求

让双方都得到实惠

善用返利吸引住重要客户

抓住客户占便宜的心理促成销售

让客户花最少的钱买到最满意的东西

让客户觉得占便宜了

成交前让客户有一个砍价的满足感

对顾客的异议提供满意的答复

适当地为消费者回馈一些小赠品

巧用性价比，让客户感到买的是便宜货

第五章 尽量满足顾客的要求——顾客的满足是完成购买的底线

满足需求就是在促成购买

切实解决客户的需求

激起顾客的兴趣是达成交易的基础

明示产品带给客户的好处

在客户喜欢的产品上做导购

通过激发欲望促成顾客购买

《如何说顾客才会听，如何做顾客才会买》

给顾客以选择的余地

第六章 让顾客无后顾之忧——顾客更希望做无风险的消费

善于解读客户拒绝购买的潜台词

消除客户对风险的担忧

排除顾客的风险方能取信于顾客

让顾客把心放在肚子里

让客户为销售的产品做结论

让客户有买对了的感觉

成交后让顾客感到无后顾之忧

利用真实的保障留住客户

《如何说顾客才会听，如何做顾客才会买》

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:www.tushu111.com