

<<把话说到客户心里去>>

图书基本信息

书名：<<把话说到客户心里去>>

13位ISBN编号：9787548403111

10位ISBN编号：7548403119

出版时间：2010-12

出版时间：哈尔滨出版社

作者：蔡富强

页数：275

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：<http://www.tushu007.com>

<<把话说到客户心里去>>

内容概要

为什么销售同样的商品，有些销售员业绩惨淡，有些却业绩不凡？为什么有些售员总会遭到客户的厌恶，有些却能让客户打成一片？

这其中的奥秘，只在于一张嘴。

所谓，一言九辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。

销售任何东西，总会遇上一些看似无法完美解决的问题，我们称之为黑暗地带。然而，一旦跨过去了，成功便触手可及，订单就能手到擒来。

如何跨越？千万别只卖东西、只卖产品。

还要卖信任。

这就必须靠口才！记得在一本书上看过这个案例，堪称经典。

<<把话说到客户心里去>>

书籍目录

第一章 撑死胆大的，饿死胆小的：学会和陌生人说话 1. “搭讪”千万别脸红 2. 和陌生人说的第一句话一定要好听 3. 大胆挖掘陌生人的潜力 4. 第一次见面，千万别让人觉得你目的不纯 5. 适当的时刻，用点小恩小惠 6. 多和陌生人讲话，常说口里顺第二章 到什么山上唱什么歌：和什么样的客户说什么样的话 1. 千万别“哭错了坟头” 2. 好销售员都是相声演员，“说学逗唱”四门全 3. 千万别让客户觉得你这个人“不靠谱” 4. 最简单的方式是“鹦鹉学舌”(用客户的方式说话) 5. 别“只许愿，不烧香”

<<把话说到客户心里去>>

章节摘录

纽西曼连忙说：“您要相信我们的服务，绝对好得没话说！”

”比尔：“你们公司的服务确实不错，可是，在电子方面……”纽西曼：“噢，不好意思，我能插一句吗？”

这一点，我必须向您说明一下，没有任何一家公司可以尽善尽美，不是吗？

汽车修理不是那么简单的事，它具备专业性，比如……”比尔：“对，是这样没错。

但你没明白我的意思，我要说的是……”纽西曼：“您的想法我明白。

就算您的下属个个都是天才，也不可能在专业设备不足的情况下，干出无可挑剔的漂亮活儿来，不是吗？

而我们的修理设备都是一流的！

”比尔：“你还是误解了我的意思，目前我们公司负责维修这块儿的员工是……”纽西曼再次打断道：“比尔先生，我知道您的情况。

请您等一下好吗？

我只解释一句话，如果您真的认为……”比尔：“不用了！

请你现在立马出去！

”不管纽西曼如何绞尽脑汁说服客户，最后还是被下了逐客令。

没有一个人愿意在自己说话的时候，被三番五次地打断。

这是推销中的一个禁忌，纽西曼不得不自食其果。

客户在说话的时候，千万别随意去打断，即使客户的言论不符合实际情况，你也要耐着性子，心平气和地让客户把话说完，然后再解释你的道理。

记住：你的话再重要，即使非说不可，也不差那一时半会儿的。

艾丽是一家美容院招来的新手。

这天，当她站在前台热情接待客人的时候，一位经常来光顾的老客户突然大步走了过来。

艾丽正要冲她打招呼：“您好，波利太太，我是……”话还没说完，这位老客户就气呼呼地打断艾丽，冲她叫嚷起来：“你们是怎么搞的！

最近，我来的次数少了，所以你们的服务态度就差了？

……给我用的那些产品，效果远远没有以前好了！

……我真后悔当初一时冲动，办了你们的破会员卡，何况，我也没多少时间来做美容……现在倒好，会员卡也过期了！

”这位波利太太絮絮叨叨讲了一大堆，艾丽一句解释也没有，只是安静地站在边上听着，并不时地点头微笑。

当波利太太把所有的埋怨一股脑儿发泄出来后，便无话可说了，这时，她突然反应过来：面前的美容师一直都默不作声。

她仔细地看了艾丽一眼，这才发现这位美容师以前从没见过。

于是，她不好意思地挠了挠头，对艾丽说：“哎呀，你是哪位？

耽误你这么长时间。

现在有没有什么新产品呀，或者是否有更适合我的会员套餐？

要不，给我拿份目录来吧！

”之后，艾丽从头到尾说的话，不超过十句，仅仅花了半小时，就给波利太太重新办了个一年制的会籍，成功地完成了交易。

艾丽的成功正是因为，当客户表示质疑、发出埋怨时，艾丽用无声的聆听，使烦躁的客户慢慢平静了下来。

如果艾丽也像纽西曼那样，客户说一句，她解释十句，不断地打断客户，那么波利太太一定愈加愤怒，从而再也不会光顾这家美容店了。

很多时候，打断别人的话，会让你得不偿失。

有一位顾客买完东西，刚离开小杂货店，当她看了找的钱后，又重新返回了，她对收银员说：“小姐

<<把话说到客户心里去>>

，刚才你算错钱了……”收银员不等顾客说完，立马打断她道：“之前你为什么不自己点清！银货两清，概不负责！”

”这位顾客听到收银员这么说，便笑了笑，丢下一句“那我就谢谢你了，多给我50元。”

”就转身头也不回地走了。

留下收银员呆若木鸡地站在原地。

从这个小故事中，我们再次可以得到很好的教训：永远不要随意打断客户的话，永远把话听到最后一句。

否则，损兵折将是小，惹恼客户是大。

<<把话说到客户心里去>>

编辑推荐

《把话说到客户心里去》：聪明的人用嘴巴说话，智慧的人用大脑说话，一句雷人的话，有可能让你坠入万劫不复的地狱，一句说到客户心里去的话，将帮你赢得大单，因为销售是生死的艺术。用“心里话”打动客户，避开“囡囡”，把值得信任传递给客户，避免“杯具”。

为什么你苦苦跟单了三个月，单子却迟迟签不了？

更令人崩溃的是，后来单子却转给了别人？

为什么你提交的方案客户总是不买账？

两年了，为什么还从来没有一个大单子降临在你头上呢？

<<把话说到客户心里去>>

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:<http://www.tushu007.com>