

营销人员培训手册典范 (六)

□ 复习

此复习部分,请于研读过前四节一个月之后,再做此练习。经常复习教材,可以帮助你成为更优秀的推销人才。

此复习部分的练习题方式和前面所学的相同,另外还增加一些新的问题方式。请注意,题目要求你处理一项较特殊的例子时,你必须要写出全部的步骤。

举例:何谓促成?

- 1.扼要简述所有能够满足客户需要的产品优点。
- 2.提出订单的要求。

(一)综合性的产品优点介绍,其步骤为何?

{ }

答案:假设已知客户的需要,说明能够满足客户需要的产品特点。

(二)推销调查时,什么情况要做综合性的介绍产品特点?

{ }

答案:推销调查的开头,谈话中为转变新话题时◆

(三)举出使用闭锁式调查法的四种情况:

{ }

答案:

- 1.当引发式调查法无效时,想牵引对方进入你的话题时。
- 2.客户态度冷淡,你发掘他的需要时。
- 3.客户早已知道产品的某些缺点,而不采用时。
- 4.要重复说明已被客户接受的产品优点时。

(四)举出使用引发式调查的4种情况:

{ }

答案:

- 1.推销调查的开头,你要鼓励客户说话。
- 2.客户说完他的问题时。
- 3.闭锁式调查法不成功,你要找出原因时。
- 4.客户不接受你所做的证实,你要找出原因时。

填出以下空白处:

满足需要的推销技巧,步骤为:

- 1.调查出客户的需要
- 2.证实产品或服务

A. { }

B. { }

3.促成:

A. { }

B. { }

答案:A.综合产品的优点

B.提出订单要求

4.促成失败:

{ }

答案::找出原因

5.然后:

[]

答案:发掘客户的需要,提供能够满足客户需要的产品优点或服务,再促成。

(五)碰上反应冷淡的客户时,可用哪两种策略?

A. []

B. []

答案:A.促成

B.闭锁式调查法找出客户需要什么。

(六)什么情况下,客户对你的态度冷淡?

答案:推销调查的开头

何时客户对你表示怀疑?

当你介绍产品的一般性特点后何时表示异议?

答案:任何情况

(七)当客户对产品的某项性能非常重视,但又对你的产品表示怀疑有无此项功能时

此时你该使用的技巧是:

提出证明

重复说明此项功能

证明此项功能

申述扩大其功能

(八)填充

应付客户的异议态度:

答案:重复客户异议的理由

如何应对客户的误解?

答案:直接答复对方,以澄清误解

如何应付客户已存的成见?

答案:找出原因,强调其他优点以减少客户对产品的成见。

重复客户表示异议所说的话。

强调产品或服务的优点,以减少客户的成见。

当客户对你的产品早存不满的成见时,你应该用什么方法强调其他的好处,减少客户的成见

答案:用闭锁式调查法再强调已经被客户接受