

《如何搞掂难缠客户:与难缠客户(SOBS)打交道的10个有效策略（世界经典销售培训教材，曾被苹果、微软、宝洁等作为团购培训教材！与《销售就是要搞定人》《销售圣经》同类题材）》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2007年10月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787801978004

编辑推荐

全球**推销技巧和领导力开发专家暨演讲家戴夫·安德森用他的智慧、灵感和幽默帮助你——如何搞掂难缠的客户（SOBs），使他们成为你*忠实的、*支持你的客户，为你带来源源不断的生意！

内容简介

不管你在哪儿做销售，无论你销售什么，或者你怎样进行销售，假如你在销售职业中待的时间长一些的话，总会碰到一些顽固的、令人讨厌的、好斗的客户（从现在开始，我们亲切地称呼这些人为SOBs，即Stubborn, Obnoxious, Belligerent）。这本书就将教你和他们做生意如何更容易些，更迅速些，如何获得更多的利润。

为什么要花大力气去尝试着把商品卖给那些难缠的客户呢？大多数销售培训师甚至都没提及过SOBs这群人：这群人只占你的客户群的大约10%，更何况，把商品卖给那些友善的、可爱的、讲理的客户更容易，不是吗？错！

在你的职业生涯中，生意的10%累加起来就是一大笔钱：而且，不管你是否愿意，你都要和那些难缠的客户打交道。一旦你赢得了这些真正难缠的客户的信任，他们就会成为最忠实的、最支持你的客户，他们会一再光顾你，并给你介绍许多其他客户，这真是一个大大的惊喜啊！

在这个思想的指导下，你将发现其实那些难缠的客户并不是天生如此难缠。当大多数销售员对这些客户退避三舍的时候，本书中的10个简单有效的策略可以帮助你任何难缠的客户变成

一只迫不及待地想和你

做生意的，可爱的、令人想拥抱的猫咪。

不管你在哪儿做销售，无论你销售什么，或者你怎样进行销售，假如你在销售职业中待的时间长一些的话，总会碰到一些顽固的、令人讨厌的、好斗的客户（从现在开始，我们亲切地称呼这些人为SOBs，即Stubborn, Obnoxious, Belligerent）。这本书就将教你

和他们做生意如何更容易些，更迅速些，如何获得更多的利润。为什么要花大力气去尝试着把商品卖给那些难缠的客户呢？大多数销售培训师甚至都没提及过SOBs这群人：这群人只占你的客户群的大约10%，更何况，把商品卖给那些友善的、可爱的、讲理的客户更容易，不是吗？错！

在你的职业生涯中，生意的10%累加起来就是一大笔钱：而且，不管你是否愿意，你都要和那些难缠的客户打交道。一旦你赢得了这些真正难缠的客户的信任，他们就会成为最忠实的、最支持你的客户，他们会一再光顾你，并给你介绍许多其他客户，这真是一个大大的惊喜啊！

在这个思想的指导下，你将发现其实那些难缠的客户并不是天生如此难缠。当大多数销售员对这些客户退避三舍的时候，本书中的10个简单有效的策略可以帮助你任何难缠的客户变成一只迫不及待地想和你做生意的，

可爱的、令人想拥抱的猫咪。因此，当你再次遇到一个性情乖戾、脾气暴躁、喋喋不休的SOBs，不得不艰难地和他沟通的时候。你不必像以前一样手足无措、呆若木鸡，想着“我怎样才能把东西卖给这个性情古怪的家伙呢”。在“一个也不能放过”的策略的指

引下，你可以把这个令人讨厌的家伙变成一个慷慨而可爱的人，一个立刻和你达成交易的人。阅读本书，你将发现自己正在期待着和下一个难缠的客户打交道。本书写给这个世界上每一个刚刚踏入销售职业或者在顽固的、令人讨厌的、好斗的客户面前经常栽跟头的销售人员。

[显示全部信息](#)

作者简介

戴夫·安德森 (Dave Anderson)。企业家、作家、杂志专栏撰稿人、培训师和演说家，曾出版著作《Up Your Business》和《If you Don ' t Make Wave , You ' ll Drown》。此外，戴夫为《Dealer》杂志撰写一个有关领导力的专栏，而且已经发行了许多书籍、磁带、CDs、视频和其他培训

目录

序

对本书的赞美之词

前言

致谢

导读

第一章 了解关于SOBs的十个真理

第二章 坚强些，敏锐些，成长，提升!

第三章 不仅要好，更要与众不同

第四章 赢得销售大战

第五章 如何巧妙地面对和处理SOB的“四重威胁”

第六章 在矛盾激化之前化解它

第七章 打造追随者

第八章 制造“今天就买”的紧迫感

第九章 学会读懂SOBs的心理

第十章 准备走开

参考书目

媒体评论

运用这本书的十个关键策略可以帮助每个职业销售人员学会如何处理这些真正的困难，如何避免产生不必要的麻烦。这本书和安德森先前写的书一样，同样充满智慧、幽默和灵感，很有实效。——Margaret Callihan，SunTrust银行总裁兼CEO
安德森在书中另辟蹊径!问题是真实

在线试读部分章节

加倍对你关注的焦点的注意力：你关注的焦点与生活中你能掌控的相关领域密不可分，这些领域包括态度、准则、职业道德、自我激励能力，当然还包括如何支配时间，即于何地、与何人分享你的时间，以及你的性格取向。加倍提升你的行动速度。使针对SOBs的销售额翻一番的方法是，将你参与的促销相关活动的行动速度加倍。关键是要行动起来。假如你只是守株待兔，那么你的行动速度永远不可能加倍。为了能从自己身上挖掘实现双倍业绩的潜力，而不是坐等咨询电话或者客户的到来，你认为除了行动起来还能做什么吗？平均每个礼拜你有多少商务约会？如果你对此一无所知，就无法使它的数目加倍。但如果你知道你的周约会数目，那么你就可以为自己设下在现今基础上加倍的目标了。为此，你可以更频繁地联系新的电话洽谈，也可以让已经在进行中的电话洽谈效果更为显著，或者将两种方法结合起来。如果你使回头客的数量加倍的话，将会对你的收入有何影响呢？首先你应该仔细回忆，并清楚目前你的回头客的数量，接着请教更多优秀的人来扩展你的事业“馅饼”。许多销售人员拥有的回头客少之又少，因此加倍回头客的数量简直易如反掌。每个礼拜都设定回头客的目标，在你完成任务之前不要轻易放弃。不要害怕向别人请教，相反，你应该担心的是薪水太低。和更多的朋友或回头客做成的生意越多，你必须花费时间与之打交道的SOBs就越少。关于这点将在第七章做更详细的阐述。加倍努力，使你的生活保持平衡在你的生命里找到更多的平衡，如果这一点对你没有说服力的话，那么你应该觉醒了。如果你使自己的生活会失去重心，最终只会毁了你的职业，甚至会破坏你的健康、人际关系，以及和谐的精神状态。以下哪个更像是你的生活状态呢？你日夜沉浸在工作当中，以至于几乎没有时间陪伴家人。于是，当你回到家中时，你感觉很有压力，因为工作永远做不完，时间永远不够用，而且你知道因为无法经常看见你，家人很难过。当你把这些情绪带回工作上时，它令你工作效率降低，结果，你不得不投入更多的时间在工作上以维持生计，这是一种恶性循环。相反，你的工作状态越好，你花的时间就越少，于是，你就有更多的时间来享受美好的生活。这种良好的情绪也会带入你的工作中，使你的工作效率提高，这是一种良性循环。这就是为什么要把自己投入到“加倍赶超，更加敏锐”等领域里去。因为它们都能使你的工作更有效率，而且还可以使你投入到更高效的良性循环之中。记住，必须追求平衡。它不是自然发生的，也不会碰巧就找到你。任何值得拥有的东西肯定都要有追逐的过程。你也许从没有在你自己身上发现完美的平衡，这并不是重点。重点是，如果你生活中的某一个领域失去了平衡，它将影响其他所有的领域。那么你会承受不了的。成功的销售职业和美好的生活都要求你必须不断地调整自己，以使你的生活保持长期的平衡。你可能时常会听到有人抱怨说，他们已经工作了太长时间而且太辛苦了，饱受疲劳的折磨。你可以认为他们是在胡说八道。我认识很多人，他们也工作了很久而且很努力，而他们却没觉得要崩溃，我相信你也一样。这些年来我发现，那些在销售业中要“崩溃”的人

其实未必比那些没崩溃的人工作更久、更卖力。因为他们生活在一种失衡的生活之中，他们遭受着压力的折磨。正是这种压力使他们感觉要崩溃。

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)