

商务综合知识辅导：商务礼仪知识（三）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/646/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_BB_BC_E5_c29_646363.htm 客户的需求 探询客户需求是销售所有阶段中最重要的一个，我们来分析下上页中"在完全、清楚地、识别及证实客户的明确需求之前，请不要推荐你的产品！"这句话的含义：完全：是指我们要对客户的需求有个全面的理解，客户都有些哪些需求？这些需求中对客户最重要的是什么？来源：www.examda.com 清楚：是指客户为什么会有这个需求。很多销售人员都知道客户的需求，如客户讲"我准备要小一点的笔记本电脑"，但对客户为什么要小一点的笔记本电脑却并不知道。清楚也就是让我们找到客户需求产生的原因，而这个原因其实也是需求背后的需求，是真正驱动客户采取措施的动因，找到了这个动因，对于我们去引导客户下定决心做决策会很有帮助。证实：你所理解的客户的需求是经过客户认可的，而不是你自己的猜测。明确：明确的需求其实是和潜在的需求相对应的，我们将客户的需求分为两大类：潜在的需求和明确的需求。我们下面来分析下两者的不同。一般来讲，客户的采购动机是由于他们存在某些问题，或者他们认为他们的现状与他们认为理想的情况有差距，他们想改变这种差距。潜在的需求是指客户所存在的问题，而这些问题是我们的产品或服务可以解决的，不管这些问题是你发现的，还是客户发现的，不管客户同意不同意，对我们来讲，他们都算是潜在需求，潜在的需求对我们来讲是一个销售机会。如客户讲："我现在计算机速度有些慢"，"我对找不到竞争对手资料感到很头疼"，"我们现

有供应商供货有时不及时"等等，这都是客户对他在问题的描述，这就是潜在的需求。明确的需求是指客户主动表达出来的要解决他们问题的愿望，客户向我们表达明确需求的用语主要有：100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com