

一切成交都是源自于真实基础上直达内心的销售口才！

销售员 沟通课

成果◎主编



揭示销售成交密码
掌握销售口才技巧
提升销售实战能力

 中国纺织出版社

销售员 沟通课

成果◎主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

一位成功的销售大师曾经说过,只要你拥有成功销售的口才能力,你就能够拥有白手起家成为亿万富翁的机会。由此可见,口才在销售中的重要地位是毋庸置疑的,拥有优秀的口才是每一个销售人员梦寐以求的,同样,这也是成为一名优秀销售员所必备的前提条件。本书将理论与实践相结合起来,针对销售人员的现实需求,有针对性地对相关领域内的知识进行了设计、优化与重组,以使广大读者在阅读中轻松地达到提升口才技能的目的。

图书在版编目(CIP)数据

销售员沟通课 / 成果主编. -- 北京: 中国纺织出版社, 2016. 3

ISBN 978-7-5180-2402-5

I. ①销… II. ①成… III. ①销售—语言艺术 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 039312 号

策划编辑: 曹炳镒 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2016 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 15.5

字数: 196 千字 定价: 32.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

Preface 前言

目前,“知识就是财富,口才就是资本”的理念已被社会认可,人们越来越重视口才方面的知识 with 能力。

卡耐基曾说过,“一个人的成功,约有 15% 取决于知识和技术,另外 85% 则取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”由此可见,一个没有相应口才技能的人将无法适应这个飞速发展的时代,也很难在这个竞争激烈的社会中博取自己的一席之地。

从本质上来说,销售工作就是要通过口才来说服客户,进而达成交易的目的。作为一名销售员,如果欠缺相应口才技能的话,就不能与客户进行有效的沟通,达不到说服客户、促成交易的目的。

美国的“超级推销大王”弗兰克·贝特格通过对 30 年推销生涯的总结得出“交易的成功,往往是口才的产物”。因此,不得不承认这样的事实:对于销售人员,哪里有声音,哪里就有了力量;哪里有口才,哪里也就吹响了战斗的号角,进而也就有了成功的希望。

作为一名销售人员,具备了一流的口才,就能够顺利地发展客户,就能够争取到向对方推销的机会,就能够在极短的时间里迅速地吸引客户的注意力,引起对方的兴趣,从而打开销售工作的局面,就能够一步一步地激起客户的购买欲望,并最终说服对方作出购买决定。口才的影响力将会伴随销售工作的整个过程,而销售口才的好坏,则会在销售工作的每一个环节上得以证实。因此,可以毫不夸张地说,销售的成功在很大程度上可以归结为销售人员对口才的合理运用与发挥。

一位成功的销售大师曾经说过,只要你拥有成功销售的口才能力,你



就有了白手起家成为富翁的机会。由此可见，口才在销售中的重要地位是毋庸置疑的，具有优秀的口才是成为一名优秀销售员的必备条件。那么，究竟该如何提升口才技能呢？最好的方法就是在日常生活中一点一滴地积累，学习和探索沟通与口才技巧，只有这样才能练就“伶牙俐齿”。

本书针对销售人员在口才上的现实需求，有针对性地对相关领域内的知识进行了设计、优化与重组，力求在内容编排与语言表达上更适合他们的需要。本书将理论与实践结合起来，以使广大读者轻松阅读并达到提升口才技能的目的。

编者

2015年10月



Contents 目 录



第一章 会说话，得订单 ——缺乏口才注定做不好销售

口才，即说话的才能。常言道“一言知其贤愚”，就是说一个人的思想、知识、性格、气质等素质，通过他的口才就能够知晓。在日常生活中，大家常说“以貌取人”，其实更多的时候是“以言取人”。

同样，对于销售员来讲，其口才的重要性就不再多说了。俗话说得好，“买卖不成话不到，话语一到卖三俏”。由此可见，一名出色的销售人员一定要有出色的口才，因为只有出色的口才，才能够让顾客感受到你的魅力，才会心甘情愿地购买你的产品。

口才对于销售工作的重要性 / 002

赞美是获得客户好感的“必杀技” / 005

从客户的兴趣入手，成交就会变得容易 / 008

会说还要懂得“1=250”定律 / 011

与客户闲谈也有技巧 / 014

销售谈话的百分比——听 65%，问 20%，说 15% / 017

说“我们”比说“我”的效果好 / 019

不要忽视非语言的沟通手段 / 022

“能说会道”是修炼的结果 / 025



第二章 唱好销售的“第一出戏” ——约访客户的口才

销售员在约访客户时的思维方式以及面对各种情况时的应对技巧，必须有超出常人之处，这样才能出奇制胜，因此大家应尽快抛弃那些陈旧的推销术语。无论你的推销风格如何，最关键的是要了解你的客户。如果客户和你一接触就可以放松心情，并且占用你的时间长了，他还会觉得对你有所亏欠的话，那你就向成功迈进了一步。

约访客户必须有创意 / 032

约访前应做好准备 / 035

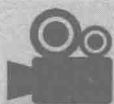
给客户传递极具吸引力的产品信息 / 038

冷场时要善于找话题 / 040

电话约访客户巧过秘书关 / 042

约访时不忘尊重客户 / 045

电话约访要掌握娴熟的语言技巧 / 047



第三章 开口是金，5秒打动客户心 ——与众不同的开场白

在你想以情动人之前，自己心中一定要先充满感情；在你想催人泪下之前，自己必须先信服；要使他人相信，自己就必须先相信。在你和客户沟通的过程中，无论是你的动作还是心情都会影响到你的开场白，因此，如果你想要给客户一个热情洋溢的开场白，那么就必须抱以满怀的热情。

好的开场白是成功的一半 / 052

批评客户的开场白不能说 / 054

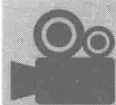
谨防自杀式开场白 / 056



富有吸引力的开场白 / 059
激发好奇心式开场白 / 062
热情洋溢的开场白 / 064
优秀销售员常用的开场白 / 065



目 录



第四章 让客户和你的产品“谈恋爱” ——介绍产品的口才

当销售员在面对客户时，不妨做“老实人”，有技巧地将产品的缺陷暴露出来。这种策略的应用，会为你取得客户的更多信任，从而提高成交的概率。但要注意，运用这些策略是有前提的，那就是暴露给客户的产品缺点一定要是“瑕不掩瑜”的情况。如果其产品缺陷就是客户所忌讳的，那简直就如同撞在了枪口上，自然你就不会有好的销售业绩了。

对产品始终保持信心 / 070
销售员都应是自己产品的专家 / 072
介绍产品时要突出卖点 / 075
不一定非要掩饰产品的缺点 / 078
用具体利益向客户介绍产品 / 081
巧妙介绍客户认为“无所谓”的产品 / 082
夸大产品功能最终会失去客户 / 085
巧借第三方的嘴给自己“加分” / 088



第五章 不要让价格成为销售的障碍 ——讨价还价的口才

无论是销售员还是客户，在讨价还价中都想尽最大的努力来争取各自的利益。一般情况下，谁最有耐心和定力，谁就能获得胜利。俗话说：“买





的没有卖的精。”但是，现实中的客户有时比销售员更有耐心和定力。并且，由于同类产品很多，同行竞争也很大，客户是有许多选择的，所以当销售员遇到这样的客户时，通常会沉不住气。在讨价还价的过程中，销售员一定要学会运用一些技巧，巧妙地牵制住客户，不能因为客户的坚持和选择而丢掉了销售的主动权。

报价说出口，客户转身走 / 092

购买数量多，客户要求降价 / 095

客户已经来过几次，但因价格原因迟迟没买 / 098

客户认可产品，却不认同价格 / 101

价格谈判中说“不”的艺术 / 105

与客户谈判中的“应声虫”策略 / 107

面对客户的一再砍价，如何保证最大利润 / 109

你同意降价，但客户依然没有购买 / 112

强调产品的优势，以获得价格优势 / 115

掌握客户的喜好程度，对价位进行弹性控制 / 119



第六章 其实，让客户说“是”并不难 ——处理客户异议的口才

中国有句古话叫“一诺千金”，销售员在与客户打交道时更要做到诚实守信，说到的一定要做到，并且还要尽快、尽早做。一定要重视自己的承诺，要做到不轻许下承诺，一旦作出承诺就要立即去兑现，这样才能够很好地打动客户，从而赢得他们的赞赏和信任，同时客户对销售员也能做到遵守承诺。

通过沟通探寻客户异议的“潜台词” / 122

与客户发生争吵是彻底的失败 / 125





- 客户的有些异议不必当真 / 128
- 主动请求反感你的客户给予批评 / 131
- 任何时候都要言行一致 / 133
- 巧妙应对客户的过激异议 / 136
- 会恭维才能让客户主动说“是” / 140
- 处理常见客户异议常用的方法 / 142



第七章 每位客户都有自己的软肋 ——应对有个性客户的口才

从事销售工作的人都知道，做销售确实不是一件容易的事情，原因有很多，其中之一就是不能够准确地“抓”住客户的心理，以至于在销售过程中产生了很多误区。如果是因为技巧和策略的缺失而迷失其中的话，销售就很可能无功而返。

- 对内向型的客户不能“强攻” / 146
- 对多疑型的客户需要坦诚相待 / 148
- 对节约型的客户需要注意其“潜台词” / 150
- 对事事皆通型的客户需要理顺自己的销售头绪 / 154
- 对追根究底型的客户需要层层铺垫 / 157
- 对性急型的客户需要吊其“胃口” / 159
- 对爱争论型的客户需要让他三分 / 162
- 对挑剔型客户的说辞有时不需要理会 / 164
- 对谨慎型的客户需要多给建议 / 167
- 应对似懂非懂型客户的口才技巧 / 168





第八章 把话说出去，把钱收回来 ——促成交易的口才

销售员如果在适当的时机没有及时提出成交要求，那就像瞄准目标却没有扣动扳机一样，不可能达到成交的目的。因此，只要成交的时机出现，就应坚决提出成交要求，从而促成交易。

巧用激将法促成交易 / 172

自己掌握主动权的“二选一”成交法 / 174

用欲擒故纵法促成交易 / 176

推销时的语气要坚定 / 179

沉默也是一种最好的说服术 / 182

利用客户的“最后”意识来促成交易 / 184

客户处于疲惫状态时是切入主题的好时机 / 187

对犹豫不决型客户需要适度地“逼迫” / 189

找准时机提出成交要求 / 192



第九章 祸从口出，有些话绝对不能对客户说 ——销售的语言禁忌

不管是谁，也不管有没有理，当自己的意见被别人直接反驳时，内心总会不痛快，甚至会被激怒。用批评的方法并不能改变别人，反而只会引起反感；批评所引起的愤怒经常引起人际关系的恶化，而所被批评的事物依旧不会得到改进。当客户遭到一位素昧平生的销售员正面反驳时，其状况尤甚。因此，不要对客户的反对意见完全否定，不管是否在争论中获胜，都会对客户的自尊造成伤害，而要成功地商洽更是不可能了。

轻视客户的话不能说 / 198





目 录

- 推卸责任的话不能说 / 199
- 面对客户永远不要说“我忙” / 200
- 自作主张只会得罪客户 / 202
- 不要强调自己不说假话 / 203
- 不能揭客户的短处 / 204
- 与“上帝”叫板是没有好果子吃的 / 205
- 销售中的语言禁忌 / 209



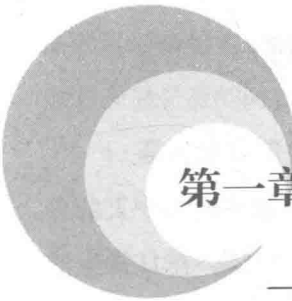
第十章 好心态，好口才 ——打好销售口才的心理基础

“销售就是从拒绝开始的”，这句话对于每一名销售员来说都是至理名言。在实际销售过程中，由于销售员所承受的压力很大，所以要求每名销售员都要有良好的心态，以心态制胜，当具备了良好的心态，上面那句话也可理解为“每被客户拒绝一次，就意味着你离成功又近了一步”。

- 点燃自己的激情 / 214
- 自信的语言是送给客户的定心丸 / 217
- 不要急于求成 / 220
- 克服与客户沟通时的恐惧心理 / 222
- 尊重客户的选择，不要引起他们的反感 / 224
- 即使自己的情绪再差，也要微笑面对客户 / 226
- 用积极心态回应客户的抱怨 / 229
- 正确对待客户的“拒约” / 232

参考文献 / 236





第一章 会说话，得订单

——缺乏口才注定做不好销售

口才，即说话的才能。常言道“一言知其贤愚”，就是说一个人的思想、知识、性格、气质等素质，通过他的口才就能够知晓。在日常生活中，大家常说“以貌取人”，其实更多的时候是“以言取人”。

同样，对于销售员来讲，其口才的重要性就不再多说了。俗话说得好，“买卖不成话不到，话语一到卖三俏”。由此可见，一名出色的销售人员一定要有出色的口才，因为只有出色的口才，才能够让顾客感受到你的魅力，才会心甘情愿地购买你的产品。





口才对于销售工作的重要性

口才，即说话的才能。常言道“一言知其贤愚”，就是说一个人的思想、知识、性格、气质等素质，通过他的口才就能够知晓。在日常生活中，大家常说“以貌取人”，其实更多的时候是“以言取人”。

同样，对于销售员来讲，其口才的重要性就不再多说了。俗话说得好，“买卖不成话不到，话语一到卖三俏”。由此可见，一名出色的销售人员一定要有出色的口才，因为只有出色的口才，才能够让顾客感受到你的魅力，才会心甘情愿地购买你的产品。

林涛和他的太太刚刚吵完架，原因是他们准备去参加一个聚会，他的太太试穿了很多衣服，林涛都说不合适，他还说：“就你这身材，穿什么都不好看。”本来就有些郁闷的太太听后便与他吵了起来，最后，非要让他陪自己去买衣服。

就这样他们一起来到商场，那里的一位营业员小姐在与林涛太太沟通后了解到她的苦恼，于是，根据林涛太太的体型，向她推荐了一款衣服，原本爱挑剔的她竟一反常态，毫不犹豫地掏出了钱包。

看着自己太太第一次这么干脆地就搞定了这件事情，林涛觉得有些奇怪，后来在和太太聊天的时候，得知让她这么快下定决心购买那款衣服的原因竟是那位营业员小姐说了一句她非常在意的话。

其实，那是一句很简单的话：“太太，如果您穿上这款衣服的话，就可以成全您的美丽。”

“成全您的美丽”，这句话是多么平常啊！可就是这么一句平常的话，却在不平常的场合下使他太太动心了。这位营业员的口才真好，她在不知





不觉中让顾客感到：不是顾客在照顾她的生意，而是她在成全顾客的美丽。

好的口才不仅能够充分展示一名销售人员的个人魅力，还能够给自己的顾客带来愉悦的享受。销售员在展示自己的语言魅力的时候，或者在与顾客沟通交流的时候，通常要注意以下几个方面。

1. 要用顾客听得懂的语言来介绍

使用通俗易懂的普通话是最容易被顾客所接受的，如果你使用的是家乡话，那么你会因顾客听不懂而着急，同时，顾客也会感到很费劲，所以，在语言使用上，尽量用普通话，并且还要多使用通俗化的语句，让客户听得清、听得懂。

2. 当销售人员对产品和交易条件进行介绍时，必须做到简单明了，表达的方式也必须直截了当

如果表达得不够清楚、准确，就有可能产生沟通障碍，从而影响到成交。此外，如果销售人员还能够掌握一些方言的话，那就再好不过了。这样就能够跟一些不擅长使用普通话的顾客进行沟通了。

3. 如果能够用讲故事的方式来介绍产品的话，会起到很好的效果

每个人都很喜欢听故事，如果用讲故事的方式来介绍自己的产品，就能够起到吸引顾客的作用。

有一次，李林在一家商场进行调研工作，他来到“海尔”牌电冰箱的柜台前，装作客户的样子对一位海尔的销售人员说：“外面的人说，现在很多品牌电器的质量都不如以前了，那么你们海尔牌电冰箱的质量能同以前一样有保障吗？”

这位销售人员并没有作过多解释，只是给李林讲起了海尔集团的总裁张瑞敏在上任时砸冰箱的故事。当李林听完这个故事后，便知道海尔牌电冰箱的质量不容置疑了。

其实，任何商品都有很多有趣的话题，比如它的发明、生产过程及





能够带给客户的好处等。而作为销售人员来讲，就可以从中挑选出一些生动、有趣的部分，组合成一个个动人的故事，并作为销售的一种有效方法运用到工作中去，用这种方法，你就能迎合客户、吸引客户，使其产生兴趣和信心，进而毫无困难地达到销售的目的。”事实上，通过讲故事来与客户交流还有很多好处，大家可以在工作中去体会。

4. 用幽默的语言来讲解是必不可少的

每一个人都喜欢和风趣幽默的人打交道，而不愿意和一个死气沉沉的“闷葫芦”呆在一起，所以说一个懂幽默的销售人员更容易得到客户的认可。

一个小区里有两名保险销售员，但二人属于不同的保险公司。张老一直想上一种保险，但对保险销售员的工作效率有怀疑，总感觉他们是在作秀，担心会上当受骗。

一天，张老抱着怀疑的态度分别去了两家公司做有关保险理赔速度方面的咨询。其中一家公司的保险销售员说：“他的公司十有八九能在意外发生的当天就把赔付的支票送到投保人的手中来。”而另一家公司的保险销售员却对张老幽默地说：“记得我的一位顾客不小心从楼上摔下来了，当医院的救护车还没来到时，我就已经把该赔付的支票送到他的手上了。”

由此我们可以想到，张老会选择哪一家保险公司应该不成什么疑问了吧。

幽默的语言可以说是销售人员成功的一把金钥匙，它具有一种很强的感染力和吸引力，它能够迅速地打开客户的心灵之门。当客户在会心一笑的刹那间，无论是对你本人还是对商品或服务，都会产生好感，从而诱发其购买动机，进而促成交易。由此可见，一个语言幽默的销售员更容易吸引客户的“眼球”。

任何一名有出色业绩的销售人员，都是一个懂得如何将语言艺术融入商品销售中去的人。进而言之，一名成功的销售人员，要不断地培养自己





的语言魅力，也只有具备了独特的语言魅力，才能够很好地打开与客户沟通的大门，彼此的心灵才能够发生碰撞，产生共鸣，从而获得成功。

赞美是获得客户好感的“必杀技”

真诚地赞美客户，一直都是销售员获得客户好感最有效的方法。法国作家安德烈·莫洛亚说过，“美好的语言胜过礼物”。在实际生活中，每个人都有一些不同于他人的东西，并常引以为傲，希望为人所知，受人称赞。销售员如果能真诚地赞美客户，就可以满足他的虚荣心，从而有意想不到的收获。

下面是一则通过真诚地赞美来获得客户好感的典型范例。

销售员吴林以稳健自信的步伐走向刘总，当视线接触到刘总时，他微微点头行礼致意，将视线放在刘总的鼻端，当走近刘总时，他停下脚步向刘总深深地点头行礼，然后面带微笑地向刘总问好并作自我介绍。

吴林：“刘总，您好，我是×××公司的销售员吴林，请多多指教。”

刘总：“你好，请坐。”

吴林：“谢谢，非常感谢刘总在百忙中抽出时间与我会面，我一定要把握住这么好的机会。”

刘总：“不用客气，我也很高兴见到你。”

吴林：“贵公司在刘总的领导下，业务领先业界，真是令人钦佩。我浏览过贵公司的网站，知道刘总非常重视网络营销，并且现在很多客户都从网上购买产品了，使用这种方式营销，您在业内是榜样啊！”

刘总：“我们销售的产品是网络办公设备，我们的客户以高科技企业为主，随着网络的普及，这些客户都开始从网上寻找自己需求的产品，我

