

销售口才 是 练出来的

崔小西◎著



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

前言

任何成就都是天天练习的结果，销售也是一样。只是很多人一开始下很大决心去练习，但没过多长时间就放弃了。

乔·吉拉德曾经为了增强自己的亲和力，每天不分昼夜地在镜子面前练习微笑。有时他在路上边走边笑，竟被邻居当成神经病。乔·吉拉德在每次拜访客户之前，总会和夫人演练，夫人模仿客户，把一些刁钻的问题抛给乔·吉拉德，乔·吉拉德要在最短的时间内给予夫人最满意的回答。

出类拔萃和顶尖不是从来就有的，它来自不断地练习，练习，再练习。顶尖销售员都懂得天天练习的重要性，因为他们知道：只有在不断的自我操练中，才能更准确地把握客户真正的购买点。

客户当中什么性格的人都有，有的很任性，有的性子急，有的爱发脾气，有的说话带口头语。作为一名销售员，要和各种各样的人打交道，如果老是用自己所固有的一种调子谈话，就无法和所有的人谈得来，弄得不好，会遭“白眼”，使得还没进入商谈就被对方拒绝了。面对上述情况，要不断地检查自己的说法，并及时地作出决策，在冷场之前就迅速地转换话题，使会话顺利地进行下去。

会话往往是反复无常的。在聊天时，讲些有趣的话可使对方捧腹大笑，可是一旦进入商业谈判则往往急转直下，激烈地争论起来。不管在什么场合下都是不允许失言的，如果失去风度，出言伤人，把对方给惹翻了，就会中断交易，造成不可挽回的后果。为此，优秀的销售员在和用户对话时会绞尽

三 销售口才是练出来的 三

脑汁地选择词语。不过讲话时过于恭敬，乱用敬语也不行，要用通俗易懂、朴实亲密的语言，只有这样才能取得成功。

以上所说的看起来好像很难，其实只要有心，谁都能做到，只要多练多用就能够做到和任何客户打交道都有共同语言。

推销口才技巧是没有穷尽的，销售员可以无止境地学习下去，会有不同的收获和体会。不断地揣摩，不断地加以运用，不断地进行总结，以期达到完善的语言艺术，这是销售员终生都不能放弃的必修课。

本书主要介绍了以下这些作为销售员最需要的基本口才训练内容和技巧，如果你有志成为一名优秀的销售精英，不妨试着坚持天天练习：

一、接见客户的开场训练；

二、产品推介表达训练；

三、最有效的攻心话术训练；

四、应对拒绝的训练；

五、销售中必不可少的提问技巧；

六、回答客户异议的技巧；

七、赞美的艺术；

八、讨价还价的技巧；

九、成交话术训练；

十、电话行销话术

.....

通过本书提供的方法和内容介绍，相信读者一定会从中受益匪浅。没有沟通，就没有销售。推销，从口才基本功训练开始。

目 录

第1章 练好金口才，业绩自然来

——用嘴拿订单

好口才才是销售的第一敲门砖.....	2
保持饱满的精神，练习平和的语气	3
用交朋友的态度与客户进行沟通.....	4
借助肢体语言和手势语，增强沟通效果	7
适当地运用停顿，引起客户注意.....	8
创造融洽的交谈气氛.....	9
幽默的力量让推销如虎添翼.....	11
练口才 做销售	13

第2章 三言两语打开场，接近客户零距离

——销售开场白训练

不要急于推销产品，而要先推销自己	16
第一句话是能否让客户感兴趣的关键	17
与客户初次打交道该说什么.....	19
使用礼貌用语，建立良好的礼仪形象	21
不要让客户有“被迫接见”的感觉	24
精彩开场白是设计出来的.....	26

从身边细节寻找话题.....	27
记住和称呼客户的姓名，赢得对方的好感.....	28
借他山之石让开场白别出心裁.....	30
家常聊天式寒暄让推销更接地气.....	31
做好谈判前的话题准备.....	33
练口才 做销售.....	35

第3章 步步攻心巧诱导，牵着对方鼻子走

——攻心口才训练

积极劝诱，挠到客户内心的痒处.....	38
创造条件，引导客户的购买需求.....	40
给客户实施暗示性的意向引导.....	42
掌握客户的关心点，并证明你能满足他.....	44
循循善诱，激发客户的购买欲.....	46
探询顾客的购买力.....	47
找准切入点，发现客户的潜在需求.....	49
正话反说，满足客户对产品的占有欲.....	50
让需求从“一个”变“多个”.....	51
充分调动顾客的想象力.....	53
唤起顾客的好奇心.....	55
借助危机事件，适时提出解决方案.....	56
列举知名的客户壮大声势.....	58
讲一个深入人心的故事.....	59
练口才 做销售.....	60

第4章 卖点重磅推，征服客户心

——产品推介口才训练

先确定你的卖点是什么.....	64
详细生动地描述产品细节.....	65

多介绍产品效用，少分析产品构造	66
喜欢你推销的东西，传递你的热情和真诚	67
抓住产品的利益点，不断地渲染和提到它	68
优先考虑客户的利益	70
产品接近法，让产品自己来说话	71
利益接近法，让产品的实惠看得见	73
在推销的过程中给予说明	75
让客户自己做比较	77
练口才 做销售	79

第5章 说服说到位，拒绝变契机

——说服口才训练

世界上没有永远的拒绝	82
使客户的拒绝变为接受	83
不怕拒绝，引出客户的真心话	84
正确应对客户的“不”	85
化“NO”为“是”	86
用6+1提问法让客户说“是”	89
针对客户说“不”的原因各个击破	91
设法让对方多回答“是”	93
让客户自己说出产品的满意处	95
练口才 做销售	96

第6章 挡住客户借口，留下生意活口

——应对客户借口口才训练

应对“考虑考虑”的借口	100
应对“我想到别家再看看”的借口	101
应对“下次再买”的借口	103
应对“现在买太早”的借口	105

应对“产品已过时”的借口.....	106
应对规避“风险”的借口.....	107
应对“我很忙”的借口.....	108
应对“用过产品并不好”的借口.....	110
应对“产品已经买过了”的借口.....	111
练口才 做销售.....	112

第7章 认清对象说对话，对症下药好推销

——与不同客户沟通口才训练

难缠型客户，以退为进.....	116
孤傲型客户，激将应对.....	117
多疑型客户，避免争辩.....	118
虚荣型客户，持之以恒.....	119
专家型客户，以守为攻.....	120
内向型客户，揣摩体语.....	122
忠厚型客户，诚信至上.....	124
自大型客户，巧设台阶.....	125
炫富型客户，满足虚荣心.....	127
冷面型客户，以心交心.....	128
心思缜密型客户，谨慎诚恳.....	129
开朗坦率型客户，热心亲近.....	130
单纯型客户，维护自尊.....	131
练口才 做销售.....	132

第8章 把好提问这道关，问对问题看透心

——提问技巧的训练

探索式提问导入推销主题.....	136
抓住顾客选购商品的重点考虑因素来提问.....	138
有针对性地提问是推销成功的最大诀窍.....	140

开放式提问深入了解客户的真实目的	141
直接提问, 开门见山	142
用反问法将客户的质问挡回去	145
与顾客进行双向沟通	146
10种销售中最易成交的提问技巧	148
练口才 做销售	151

第9章 会说也会听, 拉近知音感

——倾听技巧的训练

提问在左, 倾听在右	154
善听比善辩更重要	155
不要给客户反复“灌输”的压力	156
用心倾听客户的话	158
进行有效的倾听	161
及时领会客户每一句话	163
练口才 做销售	165

第10章 找准赞美点, 客户露笑脸

——赞美口才的训练

赞美是畅通推销的通行证	168
赞美的内容和方式越具体越好	169
把握好赞美的度	171
善意的奉承胜过笨拙的实诚	172
赞美式套话并非人人皆宜	174
借用他人的话来赞美客户	176
真诚谦虚地请教是更高层次的赞美	177
给竞争对手一个赞美	178
练口才 做销售	179

第11章 化解客户的异议，赢得客户的信任

——化解客户异议口才的训练

做好应付客户异议的准备	182
处理异议要遵循的四个原则	183
化解客户的“不满”噪音	185
处理客户异议的语言技巧	186
找出客户异议背后的真实意图	188
太极法处理客户的异议	190
间接反驳法处理客户的异议	191
信任是交易的开始	192
练口才 做销售	193

第12章 摆平价格战，话语藏机锋

——讨价还价口才的训练

多谈产品的价值，少谈产品的价格	196
优势比较法解除客户价格疑虑	197
耐心地应对价格挑剔者	198
说明报价底线，给客户以压力	200
摸清客户的出价上限，合理做出价格让步	202
以小藏大谈价格，隐藏价格昂贵感	204
帮助客户谈价格	205
当产品价格超过客户的心理估价时	206
在次要问题上作出让步	208
侧重“相对价格”的引导	209
练口才 做销售	210

第13章 推销无小事，句句关成交

——成交口才的训练

抓住客户的3大成交信号	214
强调购买时机	215
在假设顾客愿意购买的前提下促成交	217
选择成交法让客户乖乖就范	218
直接向客户提出成交	219
经理出马，加强成交说服力	220
刻意“奚落”顾客，强势语气促成交	222
运用精确具体的数据说明问题	223
帮客户下定最后购买决心	226
成交后请客户帮你转介绍	228
练口才 做销售	229

第14章 电话打出去，订单飞过来

——电话沟通语言的训练

巧妙绕开“接线人”	232
电话拜访技巧	234
熟知电话约见的原则和方法	236
主动打出电话，唤起客户的注意力	237
抓住接通电话后的20秒	238
缩短谈话时间，增加通话次数	240
电话沟通中的战略细节	242
练口才 做销售	245

第15章 销售有禁忌，说话不踩“雷”

——销售一定要避免的语言误区

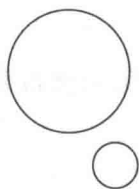
销售说话有9忌	248
避免说客户反感的话	250
不要说伤害客户自尊心的话	251
专业话并非程式化和职业腔	253
不要用过分贬低自己的语气说话	254
推销有度，说话有方	256
练口才 做销售	257

第1章

练好金口才，业绩自然来

——用嘴拿订单

好口才是销售员不可或缺的本领。商场之上，“舌战”是不可避免的，口软一定利薄，嘴笨赚不了大钱。所以，成为优秀的销售精英只有不断地修炼口才，练好嘴上功夫，才能拿下订单，提升业绩水平。正所谓“买卖不成话不到，话语一到卖三俏。”优秀的销售员会凭借良好的口才功夫迎合消费者，吸引对方的注意，使其对产品或服务产生信心和兴趣，并诱发购买动机，进而顺利成交。





好口才 是销售的第一敲门砖

在购买时，你可以用任何语言；但在销售时，你必须使用购买者的语言。

——玛格丽特·斯佩林斯

著名的销售员齐格·齐格勒谈到了他当顾客时的一次经历。

那次，齐格勒为了换乘飞机在圣路易斯机场下了飞机，他看自己的皮鞋又该擦擦了，便来到他常去的那个地方让人给他擦。

那天，为他提供服务的是一个新手。他走到齐格勒的身旁说：“是擦一般的吗？”

“没有料到你会让我擦一般的。为什么不让我擦最好的，而偏要建议我擦一般的呢？”齐格勒盯着那笨小子说。

“下雨天擦皮鞋，难免要弄脏，所以很多人舍不得花2美元擦最好的啊！”

“给我的皮鞋擦最好的，不正是为了在下雨天保护皮鞋吗？”

“是这样的！”

“那你刚才为什么不建议我擦最好的呢？”

“在下雨天擦皮鞋，还未曾有人舍得花2美元呀！”

“如果擦最好的，能够在保护皮鞋上起到最有效的作用。而且在下雨天，你能多挣下多少钱？为了多擦几次最好的，我想你大概会拼命干吧。”

“完全是这样的，我也是这样想的。”

“你想让我教你几句能够使你擦最好的活收入增加2倍的推销语言吗？”

“先生，我从心底里想要向您请教，希望您把那些能赚钱的语言教给我。”

“当下一位顾客来时，一旦坐在椅子上，你首先应该做的事情就是注意那个人的皮鞋，然后再看着那个人的眼睛和颜悦色地说：‘如果我估计得不错的话，顾客先生，您一定是来让我给您擦最好的人。’”

要想成功地实现销售，一个至关重要的环节就是首先用自己的言谈来吸引对方的注意力，使其对推销的对象产生兴趣，进而才有可能说服买方，并促使其最终做出购买的决定。

所以，要想做成生意，应该想方设法通过短暂的接触和谈话来博取对方的好感，也就是要充分展示自己的口才魅力，这是进行成功销售的一个必要前提。



保持饱满的精神，练习平和的语气

保持饱满的精神和平和的语气，将会为销售员事业成功助一臂之力。

——原一平

原一平从自己的销售工作中发现，保险销售员的精神状态是否饱满，直接影响着拜访客户、推销产品的效果。一般来讲，保险销售员在销售产品时，如果神采奕奕，精力充沛，显得充满自信，就能激发客户购买的欲望并可很快达成协议；如果萎靡不振，无精打采，就会使客户反感，不愿与你交往、做生意。所以原一平在推销保险时，不管太阳多耀眼，他都不戴太阳镜或有色眼镜，每年炎夏都被晒得黑黑的。因为，眼睛是人心灵的窗口，能准确反映一个人的内心世界和品德面貌，露出眼睛就是向客户敞开你的心扉。只有让客户看见你的眼睛，他才会相信你的言行，他才会感到你是值得信赖的，他才会有安全感，他才乐意买你的产品。

语言也能较好地反映出保险销售员的精神状态。一般地说，低调的语言

比高调的语言温柔，因为前者比后者的声音丰富。原一平为了使自己的语音有磁性，经常在坐禅修行时，拿出一本非常不喜欢看的佛经，耐着性子，一句句有声有色地朗诵。其实，在“原一平批评会”上就有人给他提出过，说他说话的语速不协调，而且语无伦次。

原一平为了达到心平气和、语调适中地为对方讲保险的程度，花费了不少精力。一次，原一平突然想到，在他经常路过的大树旁，有一只大狗被捆在那里，并且每次当他经过时，都凶巴巴地朝他叫。原一平觉得到这只狗的附近去练习自己的能力，效果一定会不错。

就这样，原一平跑到离大狗两步距离的地方，蹲下来便对着大狗讲起保险知识来。这只大狗狂吠，每次叫一声，原一平的心就揪一下，大脑里的神经链条就被打断一下。可以想象，被束缚的狗一旦挣脱铁链，准会伤人的，但是他还是壮着胆子接着讲下去。

就这样练习了2个多月，他终于可以面对客户心平气和、语调适中地讲保险知识了，无论有多大的外界干扰，他依然谈笑风生、游刃有余。



用交朋友的态度与客户进行沟通

上门推销最重要的是和他们交朋友，让对方能信赖你。

——乔·吉拉德

在商品推销过程中，以一些较为诚恳的话来取悦于顾客会让你在顾客心中留下一个较为良好的印象，让顾客觉得与你做交易是件令人愉快的事情，如果还有下次，他还愿意继续与你做交易。这种好的印象在顾客心中一旦形成，将对你的推销及下一次的交易带来很大的收益。

在运用这个技巧时，必须掌握好说话的时机。否则，顾客会认为你根本没有诚意，只是说了一句奉承的话而已，这样反而会增添顾客对你的不信任感，拉开你和顾客之间的距离。

推销商品时，你可这样说：

“我这个人一向不太喜欢给不熟悉的人下结论，不过对您我确实可以这样说：您是我遇见的顾客中最好的一个。也许您会认为我说这话是为了推销自己的商品，但请您相信，不管您对我的商品是怎么看的，是否愿意购买，这些都不太重要，我就是觉得您是我遇到的最好的顾客。与您合作，我感到是件很愉快的事。我真的很乐意跟您交朋友、谈交易，替您出一分自己的微薄之力。跟您合作，我觉得我的工作都变得轻松愉快了，谢谢您。”

说到此时，顾客心里就会认为你是个真诚可靠的人，也就愿意跟你做交易。

这之后，你就可以继续进行商品介绍说明。而此时顾客也会愿意听你的讲解，有意要仔细了解你的商品，与你做这笔交易。

销售员与客户进行沟通时，说话时的语气也很关键。销售员要注意讲话的语气，要成为一个会说话的人，充分把握交谈的主动权，促使销售洽谈得以顺利进行。一般来说，应注意以下几点。

1. 不卑不亢

销售员的说话语气要做到不卑不亢，不要让客户感觉到你是在哀求他，那种唯唯诺诺的语气只会传达消极的信息给客户，同时也不利于建立自身的专业形象。另外，也不要让客户感觉到你有盛气凌人的架势，这样说话会给客户留下极为不好的印象，潜在的交易也很可能因此而泡汤。

2. 言语要委婉

不同的措辞会给人以不同的信息，即使我们想表达同一种意思，积极的言辞与消极的言辞所传递的效果也是不同的。

“我想了解一下你们公司今年打印机的使用情况。”这句话中，哪一个词用得不太好？是“了解”。“了解”是谁在获益？当然是询问方了。而如果我们把这个词换成“咨询”或者“请教”的话，那么给客户的感觉就会好得多。

如果在你的推销用语中，讲究言语的委婉，善于运用“我”来代替“你”，尤其是在提出请求和表示反对的时候，那么就会在很大程度上有助

于你推销工作的顺利进行。

例如：

直接说法：您的名字叫什么？

委婉说法：请问，我可以知道您的名字吗？

直接说法：您必须……

委婉说法：我们要为您那样做，这是我们需要。

直接说法：您错了，不是那样的！

委婉说法：对不起，我没说清楚，但我想它运转的方式有些不同。

直接说法：如果您需要我的帮助，您必须……

委婉说法：我愿意帮助您，但首先我需要……

直接说法：您做得不正确……

委婉说法：我得到了不同的结果。让我们一起来看看到底是怎么回事。

直接说法：听着，那没有坏，所有的系统都是那样工作的。

委婉说法：那表明系统是正常工作的。让我们一起来看看到底哪儿存在问题。

直接说法：注意，您必须今天做完！

委婉说法：如果您今天能完成，我会非常感激。

直接说法：当然您会收到，但您必须把名字和地址给我。

委婉说法：当然我会立即发送给您一个，我能知道您的名字和地址吗？

直接说法：您没有弄明白，这次听好了。

委婉说法：也许我说得不够清楚，请允许我再解释一遍。

总之，在与客户沟通的过程中，销售员要时刻注意自己的语气。最好不要用那种推销色彩太浓的语气来与顾客交谈，而应该以朋友的语气和态度去与客户进行沟通。