

把话说到 客户心里去

让销售员与客户在笑谈间轻松拿下订单

李承良◎著

The Art of
Customer
Communications



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

把话说到客户心里去

李承良 / 著



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

把话说到客户心里去 / 李承良著. — 武汉: 华中科技大学出版社, 2016.4

ISBN 978-7-5680-1534-9

I. ①把… II. ①李… III. ①销售-口才学 IV. ①F713.3 ②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 321947 号

把话说到客户心里去

bahua shuodao kehu xinliqu

李承良 著

责任编辑: 康 艳

封面设计: 刘红刚

责任校对: 曾 婷

责任监印: 张贵君

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编: 430074 电话: (027) 81321913

印 刷: 北京振兴源印刷有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 294 千字

版 次: 2016 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 32.00 元



华中大

本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

前言 Preface

现代社会人际沟通无处不在，求职的轻松过关，推销的业绩倍增，职位的直线上升，谈判的无往不利，以及个人形象的树立、风采的展现等，都离不开良好的口才。口才、金钱、电脑，可以说是当今社会最有力量的三大“法宝”。

商场上，几乎每一个环节都离不开嘴，每一次交易都不亚于一场外交活动。采购需要说动卖方，销售需要说动买方，争取利益需要讨价还价，双方或多方合作需要谈判。即使是求职应聘，或是把很好的谋略贡献给老板，也需要张嘴去“说”，缺少语言沟通，没有一定的语言艺术都是行不通的。所以，商人这个职业多半也是靠嘴吃饭的职业。有人分析“商”字是“八口”撞开大门，尽管有点牵强，但也不能说没有一点道理，因此有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。也就是说，在某种情况下，“好嘴”比“好胳膊好腿”能创造更大、更多的价值。因此，良好的口才与沟通能力，是一名顶尖销售员成功的关键因素。

卡耐基曾经说过：“一个人的成功是人际关系的成功，人际关系的成功是沟通的成功。”可以说，不懂得沟通技巧，不会说话就做不好销售。通常来讲，销售员与客户接触包括见面之初、正式沟通、推介产品、处理异议、合理提问、促进成交等环节，此外，还包括如何做好生意场上的应酬交际，以及如何在言谈中展现销售员的优秀品质和人格魅力。本书结合实际案例，为刚刚进入及正在从事销售职业的朋友提供切实可行的方法，教你如何在各种场合中把握重要的沟通细节，练就高超的沟通技巧，迅速提升销售业绩，提前进入成功的快车道。

目 录 Contents

第一章 销售员口才的基本功

在销售中，怎样开口说话，说话的场所、分寸、态度，甚至怎样微笑等，都是销售人员的基本功，它们贯穿于销售人员工作生涯的始终，诸多的销售技巧都是建立在口才基本功之上的，每次成交都离不开这些基本功。

1. 说话练习与风格形成 / 002
2. 销售员说话的“分寸” / 006
3. 说话要注意场合和对象 / 009
4. 随机应变方为“上” / 012
5. 赞美是送给客户的最好礼物 / 015
6. 幽默让销售更有乐趣 / 020
7. 学会拒绝客户的不合理要求 / 023

第二章 拜访客户口才

分析——反馈——沟通是销售活动中必不可少的环节。事实上，业绩最好的销售人员不是营销知识最多的人，而是沟通能力最强的人。销售的每一个环节都离不开口才，每一次交易都不亚于一场外交活动。因此，衡量销售人员是否合格，首要的就是看其是否具备良好的沟通能力。

1. 约见客户的技巧 / 028
2. 销售是从拒绝开始的 / 033
3. 巧介绍搭起结识的桥梁 / 036
4. 用寒暄拉近彼此的关系 / 040
5. 好的开场白是成功的一半 / 043
6. 寻找客户感兴趣的话题 / 048
7. 与客户沟通的语言艺术 / 052
8. 抓住时机切入主题 / 056
9. 有效倾听的技巧 / 060

第三章 电话销售口才

电话销售人员能靠“听觉”去“看到”客户的所有反应并判断销售方向是否正确，客户在电话中也可感觉到电话销售人员的肢体语言、面部表情，借着他所听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢、信赖这个销售人员，并决定是否继续这个通话过程。因此，在电话销售过程中，引起客户的兴趣，掌握客户的心理，获取客户的信任，成了决定电话销售成功的关键。

1. 掌握电话销售的基本程序 / 066
2. 电话销售如何开口 / 068

3. 明确打电话的目的，预先演习 / 072
4. 跨越电话沟通的障碍 / 076
5. 以个性化语言与决策人交锋 / 083
6. 如何在电话中介绍产品或服务 / 086
7. 充分了解客户顾虑的根源 / 089
8. 环环相扣的电话沟通技巧 / 092
9. 电话中人和事的确认 / 095
10. 挽回客户的拒绝 / 098

第四章 产品促销口才

有人分析“商”字是“八口”撞开大“门”，虽然有点牵强，但不能说没有一点道理。因此有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。“好嘴”能比“好胳膊好腿”创造更大更多的价值。

聪明的销售人员在同客户打交道时，表面上是客户的朋友、兄弟、亲人，而实际工作上充分利用自己的口才，根据自己的职责、特长、能力来促进产品销售、操作市场、掌控资源的，从而达到名利双收的目的。

1. 了解自己销售的产品 / 102
2. 对产品要有信心 / 106
3. 介绍产品的基本原则 / 110
4. 激发客户的购买欲望 / 114
5. 提炼产品卖点的方法、原则及模式 / 119
6. 推介产品的语言艺术 / 125
7. 推介产品的说话禁忌 / 130
8. 不要在客户面前诋毁竞争对手 / 134

第五章 业务谈判口才

在商务谈判中，瞬息之间，利益攸关；三尺桌面，风起云涌。谈判的整个过程也就是运用口才的过程，在双方势均力敌的情况下，口才便是决胜的重要法宝。深谙商务谈判的奥秘，懂得利用说话技巧者，往往能于谈笑间攻占市场、广拓财源，最终在商场逐鹿中傲视群英。

1. 谈判语言特点和表述技巧 / 138
2. 和“言”悦色的谈判韬略 / 142
3. 谈判入题技巧 / 145
4. 谈判的发问技巧 / 149
5. 谈判的答复技巧 / 153
6. 谈判的报价技巧 / 157
7. 突破谈判僵局的说话技巧 / 160
8. 商务谈判的拒绝技巧 / 163
9. 针锋相对、讨价还价的技巧 / 166
10. 谈判诡道的识防技巧 / 170

第六章 促成交易口才

成交虽然不能代表一切，但没有成交就没有一切。成交往往需要对客户进行心理探析、诱导、激发及说服，每一个环节都离不开一张好嘴，每一个关键词都涉及利益，每一次交易都不亚于一场外交活动。所以说，销售员是在用嘴巴创造财富。

1. 突破客户的心理防火墙 / 176
2. 引导、创造客户需求 / 179
3. 给客户购买的“意向” / 182

4. 有效处理异议的说话技巧 / 185
5. 刺激购买的说话术 / 190
6. 如何有效说服客户 / 194
7. 敢于向客户要定单 / 197
8. 成交试探技巧 / 201
9. 促成交易的说话方法 / 203
10. 处理客户投诉的说话技巧 / 209

第七章 商务交际应酬口才

在生意场上，交际应酬是一门学问。如何在生意场上运用口才交朋友，如何在生意场上适度地感情投资，如何与人顺利地谈成生意、缔结合约都要讲究说话艺术。你处理人际关系、编织人脉网的能力与口才，直接决定你的人生品质和事业高度。

1. 怎样与陌生人一见如故 / 216
2. 见面称呼之礼 / 220
3. 待客的艺术 / 223
4. 应酬中学会说和听场面话 / 227
5. 酒桌上言行的奥妙 / 231
6. 善用敬酒妙语 / 234
7. 送礼的说话艺术 / 237

第八章 金口才与好人品

言语是思想的衣裳，一个人粗浊或是高尚的品格，在粗浊或优美的言辞中会自然而然地流露出来。在不知不觉中，在有意无意间，在别人的眼前，他往往以每一句话描绘自己的轮廓与画像。

一个客户购买的到底是什么？他们除了购买商品，还购买销售人员的人格魅力。做生意先做人，人品决定生意。一个客户要买你的产品，首先他得相信你这个人，能相信你所说的话，只有他被你的个人魅力感动，你才能够获得长久的成功。

1. 会说话能体现人格魅力 / 242
2. 真诚地说话 / 245
3. 自信地说话 / 249
4. 坦然自若地说话 / 252
5. 谦逊有礼地说话 / 256
6. 细致耐心地说话 / 259
7. 热忱友善地说话 / 262
8. 乐观地说话 / 265

后记 / 269



第一章

销售员口才的基本功



在销售中，怎样开口说话，说话的场合、分寸、态度，甚至怎样微笑等，都是销售人员的基本功，它们贯穿于销售人员工作生涯的始终，诸多的销售技巧都是建立在口才基本功之上的，每次成交都离不开这些基本功。

1. 说话练习与风格形成

语言的表达能力不是天生就有的，都是通过后天的学习和训练逐渐形成的。众所周知，拿破仑不但是位军事家，也是一位演讲家。他的军事才能可能来自天赋，但他的演讲才能却是来自后天的不断学习和训练。他的秘书在回忆录中说，拿破仑在上厕所的时候，经常蹲在马桶上喃喃自语，训练自己嘴巴肌肉的灵活性。一般来说，通过下面几种方式可以提高我们的语言表达能力：

第一，语言基础训练（每天看书读报）。

第二，语言的总结训练（提高自己的逻辑思维能力）。

第三，语言模范训练（主要是学会与不同的人交流）。

第四，语言艺术训练（提高美感）。

吸引人的谈话需要动听的声音。有些谈话者虽然在内容上不占优势，但是他的声音却会让人觉得“这是多么讨人喜爱的一个人啊”，给人一种非常舒服的感觉。“推销之神”原一平认为，销售人员说话时应达到以下标准：

（1）发音清晰，语调低沉明朗

一般人都不喜欢晦暗的事物，即使草木也需要阳光才能生长。同样，给人以阴沉感的谈话，会让人产生疑虑、厌恶及压迫感。明朗、低沉、愉快的语调最吸引人，所以，语调偏高的人应设法练习变为低调，才能发出迷人的感性声音。

发音清晰，咬字准确，对一般人来说并不是很困难。有些人由于发音器官的缺陷，个别音素发音不准，如果严重就会影响别人理解，或影响谈话的整体质量，应少用或不用含有这个音素的字或词。当然，如果有办法矫正，就应该努力矫正，不要采取消极的方法。古希腊演说家德摩斯梯尼

口含鹅卵石练得伶牙俐齿的故事，可能会使你得到一些启示。

(2) 说话的语速要时快时慢，恰如其分

适宜的语速并不是从头到尾用一成不变的速度和节奏说话，而是要根据内容的重要性、难易度、语调的高低及对方注意力等情况来调节语速和节奏。遇到感性的场面，语速可以加快；而面对理性的场面，语速要相应放慢。

(3) 适时停顿

不要太长，也不要太短，停顿有时会引起对方的好奇心或迫使对方早下决定。

(4) 声音大小要适中

声音太大，会造成太大的压迫感，使人反感；声音太小，则显得说话者信心不足，说服力不强。

自然的声音总是悦耳的，无论你是什么样的语调，都应自然流畅，故意做作的声音只会事与愿违。当你交谈的对象不是一个人，而是许多人时，应采用以下技巧：当前一个人的声音很大时，你的初始句就可以压低声音，做到低而稳；当前一个人的音量较低时，你的初始句就要稍微提高嗓门且语调清脆响亮，以引起大家的注意。

(5) 配合脸部表情

每一个字、每一句话都有它的意义，说话应注意配上恰当的面部表情。

(6) 简明扼要，富有条理

语言有思想性、逻辑性和形象性。说话一般是越简明越好，有些人在叙述一件事时反反复复说了很多遍，但还是无法把自己的意思表达出来。听者花了很多时间和精力，却始终不知道他想要说明什么。啰里啰唆，又说不到点子上，这是销售中的大忌。如果你有说话啰唆的毛病，一定要注意矫正。办法是，说话之前先在脑子里做一个初步的计划，然后把计划要说的话在限定的时间内讲出来。你要善于抓重点，善于了解听者的兴趣，在关键问题上尽可能讲得详细一些。

(7) 措辞高雅、生动、幽默，具有艺术性

交谈中，措辞生动、高雅也是非常重要的一环。如果措辞粗俗不堪，

或者故弄玄虚，即使谈话内容再好，也不会有什么好效果。一个相貌堂堂、看上去高贵华丽的人，如果一开口就说出粗俗不堪的话，那么别人对他的尊重之心马上就会烟消云散。其实，有的人并非学问品格不好，只是在追求语言新奇和俏皮的过程中不知不觉地染上了这种坏习惯。如果你在说话时能措辞生动、高雅、贴切、风趣又手势得体，加上适当的幽默，那么你就有可能成为一位交际明星、销售高手。

说话的风格，是指我们与别人交流时，在把握分寸的情况下，要富有人情味，具有独特的个性。

其一，说话的声音。有的人说话的声音会使人觉得听他说话是一种享受，这种人在谈话时非常注意自己的声音，而选择说话的声音，完全随着天赋、个性、场合及所要表达的情感而变化。

比如同样一句问候别人生意情况的话，用不同的方式表达出来，效果也截然不同。假设有三个人向一个老板问候，甲说：“老板，生意还不错吧？”乙说：“老板，你这里生意真好啊！”丙说：“老板（装着一本正经的样子），你家里来客人了吧？看你容光焕发，是不是财神爷在你家里住着啊！”本来是一句无关痛痒的话，你的问候又没什么新意，所以老板知道你说的是废话，压根没放在心上。如果你用一种全然不同的风格表现出来，别人就会眼前一亮，留下深刻的印象。

其二，说话的语气和态度。语气表示说话人对某一行为或事情的看法和态度。人们在交谈时总会有意见相左的时候，这时，如果你采用质问的语气，势必会导致谈话气氛变得紧张。

某日，在一辆公共汽车上，并排坐着的两位乘客在谈话。“昨天看的一部《孤儿的春天》实在很好。”一个乘客说。“有什么好？”另一位乘客用倔强的音调质问他。于是对话也就结束了。

质询是谈话中的大忌，如果你觉得别人的看法错误，不妨把自己的意

见说出来，双方愉快地交流，何必一定要先来个质问，使对方难堪呢？被质问的人往往会感到不知所措，自尊心受了伤害，甚至会恼羞成怒。所以，谈话时必须使用轻松友善的语气。

态度是口才的第一生命，是使谈话顺利进行的前提。在人际交往中，与人谈话时态度如何，在一定程度上决定了你是否受欢迎。和颜悦色、谦逊友善的人总能打动人心，处处受欢迎；傲慢无礼、冷漠虚伪的人常常被人厌恶。没有良好的说话态度，谈话就无法顺利进行。

如果我们无法在内容上赞成对方的想法，不妨告诉对方：“你所说的，事实上我也曾考虑过。”然后再问对方：“那你对这件事有何看法呢？”将判断的决定权交给对方，这并不是单纯地保护对方的自尊心，也是承认自己并不完美的谦虚表现，可以在一定程度上获得对方的认同。

其三，说话的习惯用语。每个人都有自己的说话习惯，说话时粗俗俚语不断，口头禅连篇，都是语言修养不高的表现。例如，有的人喜欢什么地方都加上“自然啦”或“当然啦”一类的词句；有的人喜欢加上“坦白地说”“老实说”一类的套话；有的人喜欢问别人“你明白吗”或“你听清楚了吗”；还有的人喜欢说“你说是不是”或“你觉得怎么样”；等等。口头禅大多在无意识中不自觉地形成，它反映了一些人身上某些修养的欠缺，有的较为明显，有的则体现在一些微妙的细节之中。销售人员出于工作和社交的需要，经常需要与人交谈，所以，要想给人留下彬彬有礼、谦逊而干练的美好印象，必须戒掉不良的口头禅。

2. 销售员说话的“分寸”

说话不是一件简单的事，有时一句话能让人开怀大笑，也可能让人拂袖而去。现代社会是一个竞争与合作的社会，有的人在竞争中失败，有的人在合作中成功，其中有何奥妙？答案其实就在于说话的分寸！

社交场上有“逢人只说三分话”“点到为止”之说；政治场上有“领导过问了”“研究研究”之说；生意场上有“一语值千金”之说；文化场上有“点睛之笔”“破题入语”之说；社会上更有“褒贬毁誉系于一言”之说。由此可见，在现代人际交往中，是否能说、是否会说、是否把握了说话的分寸，确实会影响一个人做事的成败。

毫不夸张地说，说话有分寸是用语言表达思想感情的一种巧妙的形式。得体地把握语言分寸的人，从来不会勉强别人与自己有相同的观点和喜怒哀乐，他们善于运用得体的语言，准确、贴切、生动地表达自己的思想感情，从而在社交中八面玲珑，在办事时无往不利。反之，不懂得把握分寸的人，最后只会使自己在销售时越来越被动，最终陷入困境。

张光得知老同学高震的亲戚在一个实权部门主事，于是便找到高震，希望通过他的亲戚捞一些油水。高震尽管觉得有些为难，但面对同学的苦苦恳求，最后还是答应了。但是，当高震问过亲戚后，人家说没有办法，高震便如实向张光说明了情况。不料，张光却认为高震不是诚心为自己办事，立即拉下脸说：“你还能干什么？这么一件小事你都不帮忙。”说罢，张光就转身走人，弄得高震心里很不是滋味。本来他还想说有另一个和自己关系不错的人，说不定能办成这件事；但看张光这样的态度，他也不敢再开口了，担心如果再办不成，不知张光会怎样看待自己。