

SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家



中国零售业提升业绩必选培训教材

疯狂口才 必修课

教会
游泳
鱼

妙语一句可引得财源滚滚，妙语一句也可解陷身之困，
卓越的口才是征服顾客的利器，是把握主动权的保证。

如何塑造商品价值？如何问出顾客需求？

如何说服顾客，让他开心掏钱？

本书介绍卖手口才技巧，破译卖场成交密码，传授卖场口才秘诀，
一言万金，让你用口才改写未来！

中研国际零售商学院 策划 / 祝文欣 主编

中国发展出版社

SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家



中国零售业提升业绩必选培训教材

疯狂口才 必修课



妙语一句可引得财源滚滚，妙语一句也可解陷身之困，
卓越的口才是征服顾客的利器，是把握主动权的保证。

如何塑造商品价值？如何问出顾客需求？

如何说服顾客，让他开心掏钱？

本书介绍卖手口才技巧，破译卖场成交密码，传授卖场口才秘诀，

一言万金，让你用口才改写未来！

中国发展出版社 / 祝文欣 主编



中国发展出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

疯狂口才必修课 / 祝文欣主编. —北京: 中国发展出版社,
2008. 11

(疯狂卖手系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 80234 - 283 - 5

I. 疯… II. 祝… III. 销售—口才学 IV. F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 156773 号

书 名: 疯狂口才必修课

主 编: 祝文欣

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978 - 7 - 80234 - 283 - 5/F · 784

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 中国纺织出版社印刷厂

开 本: 700 × 980mm 1/16

印 张: 14.5

字 数: 203 千字

版 次: 2008 年 11 月第 1 版

印 次: 2008 年 11 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

定 价: 29.00 元

咨询电话: (010) 68990625 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮箱: drcpub@126.com

版权所有 · 翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

前言



人才不一定有口才，但有口才绝对是人才！

还是在烟台上大学的时候，一天中午，我们在宿舍吃饭，听见有人轻轻地敲门。经我们允许后，一个戴金丝眼镜，面带微笑，身穿麻藏青色西装，肩挎一个黑包的男生站在我们面前，用真诚欢快的声音说道：“大家好！”。然后，又一一向我们问好。尽管我们都知道他是推销员，但还是立即起身还礼，或许是他的声音和微笑感化了我们。

他非常有条理地向我们介绍起他的产品——新型的小按摩器，细心地让我们试用，但却并不多作介绍，只不过偶尔说：“我也是刚毕业的，可以算作你们的大哥哥。”“你们一天下来眼睛累了，可以用这个按摩器，比做眼保健操效果好。”“你们买一个送给父母表达你们的孝心，让他们在下班后也可以轻松一下。”最后，我们问价钱时，他很巧妙地说：“我在家属楼卖的是10元，8元钱是上交公司的本钱，两元钱是我的辛苦费。但我们是学生，只消费不挣钱，我怎么能跟你们要辛苦费呢？算8元钱吧。”话说到这份上，自然没人砍价了。就这样，我们全宿舍八个人竟然都买了他的产品。

他走后，我们八个人中有五个人异口同声地说：“我本来没打算买他的东西。”无疑，这五个人都是被他成功的推销术征服了。后来他还来过我们宿舍几次，我们都成为朋友了。几年过去了，我们一直保持联系，他现在已经是在康宝莱（中国）业务总监，他叫杜殿友！

很多的卖手，虽然胸有大志，想把业务做大做精，没日没夜地苦干，却总是很难提升到一定的位置，试想一个口拙木讷，不善言辞，或者见生人就脸红，跟人说话就发抖的人，想做好业务，简直是比登

天还难!

但话又说回来,口才并不是天生就有的才能,它是靠后来刻苦训练得来的。第二次世界大战期间的英国首相丘吉尔,是一位出类拔萃的演说家,被列为世界十大著名的演说家之一。但是,丘吉尔早年是一个和人说话都腼腆的人。第一次在议会上发表演讲时,就栽过一次大跟斗。那时,他讲到一半突然忘记了下文,无法讲下去了,憋得面红耳赤,只好中断演讲,尴尬地回到自己的座位上。事后,他毫不气馁,潜心研究演讲技巧,经常锻炼自己的口头表达能力。功夫不负有心人,丘吉尔终于成为20世纪的著名演说家和卓越的政治家。

美国前总统林肯为了练口才,徒步30英里到一个法院去听律师们的辩护词,看他们如何论辩,如何做手势,他一边倾听,一边模仿。他听到那些云游八方的福音传教士挥舞手臂、声震长空的布道,回来后也学他们的样子。他曾对着树、树桩、成行的玉米练习口才。首相、总统尚且如此,我辈岂能不加油?!

优秀的卖手没有一个不是能说会道的。我们想把业务做大做好,真的离不开这三寸不烂之舌,如果我们发挥好舌头的功效,靠近大成就指日可待了!

本书阐述了语言艺术在卖场中的妙用,分析了口才技巧在市场销售中的奇效,是一本介绍卖手口才技巧、破译成交卖场规律、传授卖场口才秘诀的书。本书集知识与经验于一体,理论浅显易懂,案例鲜活,具有很强的启发性、趣味性和实用性,方便营销者在实践中操作、模仿和应用,以辅助每一位立志在卖场中创一番事业的读者,成为一名口才出众、成绩卓著的金牌卖手。

口才就是钱财,聪明的卖手,你还等什么?

编者

2008年10月

目 录 CONTENTS



第一章 好卖手要配好口才 / 1

销售是最具有挑战性的工作之一。它促使很多人成功，也见证了很多人的失败。所有的经验和事实证明：一流的卖手，除了具有灵活的头脑，还要有一副好口才。妙语一句可以引得财源滚滚，妙语一句也可解陷身之困。对于卖手来说，良好的口才是说服顾客的利器，是赚钱的根本，是把握主动权的保证。

第一节 一言万金的卓越口才 / 2

第二节 好口才要从语言礼仪开始 / 6

第三节 好口才赢得顾客信任 / 10

第四节 好口才营造销售气氛 / 13

第二章 一句话摸准顾客脉搏 / 19

作为顾客，总有种患得患失的心理，对所买的产品，有着种种顾虑。要么担心价格问题，怕买了高价的商品；要么担心质量问题，售后服务跟进不

行；要么担心功能不全，不太好用……卖手要做的就是摸准顾客脉搏，把握顾客的需求，打消他们的顾虑，尽量用简洁明了的话解答他们对产品的所有疑惑，让他们觉得物有所值，这样你就成功了。

第一节 了解需求就得不断提问 / 20

第二节 不同的顾客需要不同的口才 / 23

第三节 走好提问的第一步 / 28

第四节 掌握多种提问技巧 / 31

第五节 营造氛围靠轻松提问 / 35

第六节 说话要积极中听 / 39

第七节 提问也要讲艺术 / 43

第八节 不让顾客说不 / 46

第九节 用反问吸引注意力 / 51

第三章 打破顾客的“心墙” / 55

在销售过程中，顾客的内心总有一堵看不见的“墙”，总有这样或那样的疑问。假如卖手面对顾客的疑问却不解决，他就不可能接受你的销售。

作为卖手，要让顾客相信你，就得打破顾客的“心墙”，让顾客把心中的所有疑问都说出来。只有让顾客“竹筒子里倒豆子”，统统说出了心中的疑问，卖手才能够有的放矢，句句到心，满足顾客的需求，最终促成销售。

第一节 “好”口才靠“真”态度 / 56

第二节 融化顾客心中的坚冰 / 60

第三节 从顾客的兴趣开始 / 64

第四节 上帝都是对的 / 67

第五节 站在顾客的立场上 / 70

第六节 解决上帝想解决的问题 / 74

第七节 给顾客带来收益的交易 / 77

第八节 尽量使用积极措辞 / 81

第四章 把语言的魅力发挥到极致 / 85

好口才才会带来好运气，卖手要想把说话好，就要善于把握自己的说话态度或语调。调整语言表达的情绪，把握有效的话题，这样才能展示出你说话的气质和风度，给人留下良好的印象。与顾客交谈时，如果我们设身处地地为别人着想，就不会造成许多说话的障碍了。同样，交谈时了解顾客的心理，就能把事情办得更为圆满了。

第一节 让你的声音彰显魅力 / 86

第二节 把握好说话的节奏 / 90

第三节 别忽略交谈时的语气 / 93

第四节 不要轻易打断别人说话 / 96

第五节 说话要有逻辑性 / 101

第六节 言辞要充满热情 / 104

第七节 说话魅力在真诚 / 108

第八节 学会使用幽默的语言 / 111

第九节 沉默也是一种语言 / 115

第五章 商品由你的嘴巴塑造 / 121

俗话说：“王婆卖瓜，自卖自夸。”“夸”不仅有赞美的意思，还有修饰的含义。对于所销售的产品，卖手应该懂得如何进行语言包装。一个优秀的卖手必须熟练掌握商品的性能、特征、操作方法及注意事项等，这样才能为商品添光加彩，锦上添花。

第一节 熟悉你的商品 / 122

第二节 学会介绍商品 / 125

第三节 卖手介绍商品的基本方式 / 128

第四节 卖手和顾客要相互认同 / 132

第五节 卖手常用的礼貌语 / 136

第六节 卖手也能成专家 / 141

第七节 激发顾客的购买欲望 / 145

第六章 说服，卖手的终极目的 / 151

说服是卖手的终极目的，说服比命令与渴求都好。命令往往会令人厌恶和反感，渴求使你必须付出让步的代价。有效的说服既推销了你的主意和设想，又不伤害对方并可以赢得好感。但“说服”做得不好，也会无效，甚至把事情搞糟。“说服”是卖手的一个有用工具，在卖手的职业生涯中始终发挥着重要的作用

第一节 满足顾客的苛刻要求 / 152

第二节 为顾客提供几种消费方案 / 154

第三节 给顾客一点点压力 / 157

第四节 制造欲购从速的气氛 / 160

第五节 在顾客面前以退为进 / 164

第六节 为顾客的利益着想 / 167

第七节 正确面对顾客的拒绝 / 171

第七章 让顾客无法拒绝 / 177

顾客购买商品的过程其实也是一个心理认知的过程。这一心理认知过程可以表述为“感觉——知觉——认识——记忆——态度——行动”。每一个顾客在做是否购买的决定时，都会有恐惧感，害怕做错决定、怕自己花的钱是错误的。卖手在推销的过程中，要不断地做出证明，让他百分之百地相信你。所以，你必须准确地把握顾客的思想动机，用简洁、明确而富有感染力的语言与顾客沟通，让他自愿接受你的推销。

第一节 “我先看看”——没有需要型 / 178

第二节 “价格太贵啦”——永远嫌贵型 / 180

- 第三节 “我想到别家再问问”——“货比三家”型 / 184
- 第四节 “我再考虑考虑”——“太极推手”型 / 187
- 第五节 “对不起，我不要”——“一棍子打死”型 / 190
- 第六节 “我得和老婆商量一下”——不能决策型 / 193

第八章 别陷入说话的“死地” / 197

交易应该是在双方友好的交谈中进行，然而很多时候，说话会触发对方的不满，从而陷入僵局。尤其是顾客方，他们往往有戒备心理，很容易对卖手产生不满，进而说出带有挑衅成分的话。当顾客攻势凌厉时，你要采取一种最合理的方式从容面对，挽回局势。如果鲁莽地采取行动，只会使自己败得更惨而已。

- 第一节 千穿万穿，马屁不穿 / 198
- 第二节 不要喋喋不休 / 202
- 第三节 吹牛也是要上税的 / 204
- 第四节 攀谈要选对话题 / 208
- 第五节 小心你的口头禅 / 212
- 第六节 与财神争论得不偿失 / 215

第一章

好卖手要配好口才

销售是最具挑战性的工作，它促使很多人成功，也见证了很多人的失败。所有的经验和事实证明：一流的卖手，除了具有灵活的头脑外，还有一副好口才。妙语一句可引得财源滚滚，妙语一句也可解陷身之困。对于卖手来说，良好的口才是说服顾客的利器，是赚钱的根本，是把握主动权的保证。





第一节

一言万金的卓越口才

许多卖场卖手之所以能够拥有比同事出色的业绩，就是因为他们具有出色的口才以及熟练掌握了沟通的技巧。在卖场销售中有一句名言：卖场所有成功的销售，90%要靠卖手良好的口才。卖场卖手就是一种用口才与进入卖场的顾客进行沟通的职业，拥有好的口才和沟通技巧，是走向成功的基石。

口才在卖场销售中起着至关重要的作用，其具体表现在以下几个方面：

一、排除销售障碍

消除各种妨碍顾客购买行动的因素，是卖场卖手的基本任务之一。完成这个任务最大的困难就在于形成障碍的因素十分多，受多方面的影响。比如，不同心理类型的顾客会由于不同的原因而拒绝卖手的推销，停止购买行动。卖手必须了解同一现象背后的不同本质，这样才能对症下药排除买卖的障碍。

而了解顾客心理的基本手段就是靠卖手口才和沟通能力的运用，通过各种有效的语言表达技巧，卖手可以分析判断出顾客的心理类型，洞悉顾客的心理活动，了解销售障碍形成的原因，从而为正确使用销售技巧、促使顾客购买奠定基础。

例如，卖手如果发现顾客拒绝购买的深层理由，可以以征求意见的方式了解顾客为什么不愿意购买，这种方式显得十分自然，也体现

了对顾客的尊重，使顾客难以拒绝回答。这就是口才技巧对了解顾客心理、消除购买障碍的重要作用。

二、激发顾客的购买欲

让来到货品前的顾客采取购买行为的基本前提是，顾客充分了解了该货品能够给自己带来的基本利益。如果这名顾客对产品的功能、特点都没有了解的话，那么他是绝对不会采取购买行动的。

卖手运用有效的语言技巧，不仅可以将有关产品的信息传递给顾客，唤起顾客的消费需求，而且还能够使信息传递的过程更加新颖生动，具有针对性，让顾客充分彻底地了解商品，明晰此货品对自己的重要性，将顾客的购买意图转化为购买行为。

在卖场的销售活动中，口才技巧的优劣，往往就决定着最后销售成果的多寡。消费者并不傻，顾客并不是因为卖手的花言巧语才购买商品，而是冲着商品本身，但是卖手有效的语言却能推动着顾客产生购买的需求，优秀的口才能起到刺激顾客购买欲望的作用。

三、与顾客建立良好的关系

建立与顾客的良好销售关系，是卖手销售获得成功的基本前提，是保持自己业务长期稳定的重要条件。每一个顾客都希望自己能够舒服服地购物，更希望能够接受自己信得过的人提供的服务。

一个卖手口才水平的高低，在很大程度上就决定了销售气氛以及与顾客关系的好坏。在卖场的销售过程中，有经验的卖手善于使用恰当的语言表达技巧，创造一种轻松愉快的气氛。当双方产生意见分歧时，恰当的语言表达技巧又是转移和搁置矛盾、缩小分歧的重要手段。

四、达到销售目的

顺利地卖出每一件商品是所有卖手都梦寐以求的事情，达到这一目的就必须掌握好说话的分寸。良好的口才与沟通技巧，就是促使推



销成功的一个最不可少的条件。

由于卖手基本上是靠语言和顾客交流，所以所有销售技巧的实现也都是靠口才来完成。销售技巧是对销售过程中的整体规划和表现，销售技巧是多种多样，但是无论技巧有多么繁复，只要想实施就离不开语言表达技巧的应用，而所有技巧最后都是要靠“说”来完成。

比如，在销售过程中，卖手经常要“软硬兼施”，既要有所让步，又要有所坚持。虽然让步和坚持都是指成交内容和成交条件，但是在语气、表情、动作方面也要有所配合。做出某些让步的时候，不管是诚心诚意、无可奈何还是等待回应，都应该心平气和、不卑不亢；坚持某些条件的时候，无论是语气坚定、一再重申还是最后通牒，最后都不能表现出蛮横无理、凶狠强暴。假如没有良好的口才，上述的这些技巧都无法顺利实现的。



疯狂口才加油站

卖手说服顾客经常犯的小错误

一、很多卖手喜欢用“请随便看看”来代替“欢迎光临”。殊不知这句“请随便看看！”的欢迎语正好给顾客灌输了一种“看看就走”的潜意识。打个比方说说潜意识对人心理的暗示作用，比如，清晨，你一觉醒来，对自己说：“今天我心情很好，我是一个快乐的人。”那么你一天可能都是快乐的。这正反映了潜意识对人的暗示作用。所以，如果你也习惯对顾客说“请随便看看！”，那么请立即更正你的说法。

二、大家一定有这种经历，有时候我们在专卖店或商场购物时，通常会碰到一些过分热情的卖手，他们老远就会和你打招呼；当你走进她的专柜时，她更是尾随而至，寸步不离，并且喋喋不休地开始介绍她们的服装如何如何。作为顾客来说，大都喜欢拥有一种宽松的自由的购物环境，以供他们观赏和挑选，卖手不分青红皂白的介绍反而会让顾客感到一种无形的压力而趁早“逃之夭夭”。所以我们切忌不要过分“热情”。



疯狂口才故事

一位先生到店里购买数码相机，这位顾客转来转去看中了一个单反相机。卖手小刘热情地接待了他。顾客说：“你们这个相机卖得太贵了吧？”小刘说：“先生，您的眼光真好。这款相机是我们某某品牌在我们店独家代理的。虽然和别的品牌同类型的相机相比是贵了点，但是它的品牌与性能绝对要比别的品牌好得多。”“你们这个相机是不是太复杂了？用起来不太方便。”小刘说：“是的，好多顾客在购买之前都说过这个问题，高级的单反相机操作起来是比较复杂，但是只要掌握了使用方法，用起来还是可以很方便地实现许多功能。而且这款相机的拍照效果很好，用过的顾客都很认可。”

点评：在这位卖手在整个销售过程中，不断地针对顾客提出的“价高”、“操作难度大”等疑问进行解答。这个解答的过程，实际上就是不断消除顾客购买障碍，说服顾客购买的过程。所以卖手在推销过程中要牢记记住这一原则，即：消除顾客的疑问就是消除顾客的购买障碍。



疯狂口才语录

1. 卖手的天职就是说服顾客。
2. 能将普通的事物表达得质朴，伟大的事物表达得崇高，介乎中间的事物表达得适中，只有这样的人才真正的说服者。



第二节

好口才要从语言礼仪开始



传递信息最重要的媒介就是语言，如果一个卖场卖手能够准确把握语言的礼仪，那么在向顾客推销时就能够营造出轻松愉快的交谈氛围，加大销售成功的可能性。

卖手要具备一流的语言礼仪应该从以下三个方面加以注意：

一、有魅力的谈吐

卖手在与顾客交谈的时候要注意自己的语言礼仪，一定要做到谈吐大方、彬彬有礼，给顾客有一种亲切舒适的感觉，反映出卖场整体的精神风貌和卖手的个人魅力。

具体来说，卖手必须要做到以下三点：

1. 表达要清晰

在卖场的卖手与顾客的交往与上门推销的卖手不同，没有销售前期的感情铺垫，一般而言一开始就要通过谈话来洽谈业务。因此这就给卖手提出了非常高的要求，他要尽快地判断出顾客的身份和立场，在说话前周密考虑话题所涉及的内容和背景，对方的特点、喜好等因素，然后运用洪亮的声音、简练的语言，清晰地表达，让顾客迅速而准确地了解自己所推销的产品。

2. 语调要自然

由于卖场的销售工作都是靠卖手与顾客语言沟通来进行的，所以说话语调对于卖手的推销工作也有很大的影响。优秀的卖手之所以能

在极短的时间里获得顾客的好感和信任，除了谈话内容精辟、言辞巧妙之外，其语调、节奏、音量都运用得恰到好处。通常卖场卖手要做到：说话的声音要平稳轻柔，语速要适中，注意抑扬顿挫，说话时喉部要放松，不用鼻音说话，尽量减少尖音，消除口头禅，多用疑问或商讨的语气。

3. 氛围要融洽

在与顾客攀谈之初，卖手真诚的问候、自然的表情、亲切的语言是营造一个融洽的销售气氛的关键因素。

在向顾客推销商品的过程中，卖手可以运用适当的赞美或顾客感兴趣的话题来营造一种轻松愉快的谈话气氛，为了达到谈话效果还可以配合使用适度的手势，总之要使顾客和自己都能感受到整个推销过程是在愉快的氛围下进行的。

4. 距离要适宜

卖手在与顾客交谈的时候一定要注意举止大方，与对方保持一个适当的距离，养成一个好的交际习惯。如果与顾客靠得过近，就超越了社交中的正常距离，会给顾客带来压迫感，让顾客感到不舒服；过远的话，卖手和顾客说话的声音就不能有效地传递，会带给顾客有一种胆怯、没有经验的不专业的感觉。

除了以上四点之外，正确的语言礼仪还要求卖手在推销的过程中不能出现不良的习惯动作，比如：挠后脑勺，不停摆弄东西等，像用手挖鼻孔或挖耳朵，或揉一揉鼻子等不文雅的动作就更不能出现了。

二、有目的的倾听

倾听是卖手语言礼仪当中十分重要的基本要求。让顾客充分表达出自己的想法，了解顾客的真实要求和想法，对卖手推销十分有益。只有充分了解顾客才能针对其做出正确的判断，做出有针对性地销售。如果双方交谈的问题和内容比较复杂，倾听就显得更加重要了。

相反，如果卖手只顾不停地向顾客介绍产品，却不管对方喜欢不