

销|售|新|人|业|务|培|训|丛|书

销售新人的必备工作手册，助你成为超级业务员！



销售新人

沟通技巧

7日通

许进 孙瑞 / 编著

7天让你提升收入的销售沟通技巧！本书告诉你如何准确识别客户的沟通风格，然后根据不同的情境，与客户展开灵活的、有效的销售沟通，并最终达到签单的目标。到位的沟通助你找到客户，提高业绩！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

销|售|新|人|业|务|培|训|丛|书

销售新人 沟通技巧

沟通

许进 孙瑞 / 编著

 **机械工业出版社**
CHINA MACHINE PRESS

7 天学会销售沟通技巧, 本书为你提供高效、便捷的业务能力提升帮助! 书中囊括了困扰销售新人沟通问题的应对之道, 包括电话沟通技巧、初次约见沟通技巧、产品展示技巧、客户跟进沟通技巧、处理异议沟通技巧、成交沟通技巧和回款沟通技巧。本书集实用性与趣味性于一体, 案例丰富, 将助你在 7 天内从一名销售新人成长为业绩斐然的销售冠军!

图书在版编目 (CIP) 数据

销售新人沟通技巧 7 日通/许进, 孙瑞编著. —北京: 机械工业出版社, 2010. 7
(销售新人业务培训丛书)

ISBN 978-7-111-31024-2

I. ①销… II. ①许… ②孙… III. ①销售—基本知识 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 112127 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 曹雅君 责任编辑: 魏悦 封面设计: 柏拉图

责任校对: 侯灵 责任印制: 杨曦

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2010 年 7 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm × 242mm · 14.25 印张 · 165 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-31024-2

定价: 32.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者服务部: (010) 68323821

封面无防伪标均为盗版

前言

PREFACE

对于销售新人而言，了解沟通的重要性，就是要思索怎样才能提升自己的沟通能力，如何掌握更加全面的沟通技巧，让沟通更加有效。毕竟沟通是贯穿销售始终的一项工作，而且沟通的成败决定着销售的成败。

销售这个行业，既是神秘的，同时也是透明的。之所以说它神秘，是因为许多销售新人不知道如何才能做好销售，他们努力了，结果却总是令人失望，得到的跟付出的不成正比；之所以说它透明，是因为在当今信息爆炸的社会，你的客户都是公开的，你的业绩也是透明的。有很大一部分人认为销售员只要能吃苦、能说、能跑就可以了。遵循着这三项销售法则，很多销售员迷失了自我，在一条错误路线的引导下，仍旧辛苦地为业绩奔忙着。然而这条路是没有尽头的，付出的辛苦还不知道有没有回报。

那么，销售新人如何快速上手呢？要掌握哪些技巧和方法才能得到一定的回报？在这里，我们以帮助销售新人提高沟通能力为目标，浓缩了众多优秀销售员的成功之道，编写了这本《销售新人沟通技巧7日通》，提炼出了让你7天快速获得业绩的销售流程，对销售中每个步骤的核心要点都作了详尽的归纳总结，并对每个步骤中用到的技巧和注意事项进行了重点提示。读者可以从中学到每个步骤的销售策略、销售技巧以及注意事项。从“沟通前准备”到“如何打动陌生客户”，再到“如何确定客户的需求”，直至双方达成一致，交易成功，针对每个环节的关键点都作了细致阐述，让销售员在掌握基本沟通技巧的同时，也在潜移默化中提升沟通能力。



销售新人

沟通技巧7日通

怎样成为一名优秀的销售员？怎样顺利获得一份订单？怎样使小订单变成大订单？怎样使少量的订单变成更多的订单？这本书将解答你的这些困惑，将助你在7天内从一名销售新人成长为一名成绩斐然的销售冠军！

当然，罗马非一日建成，要真正成为一名销售精英也绝不是一蹴而就的。这需要不断积累经验、及时总结教训、不断创新，才能够最终达到预期的目标，成为顶级的销售精英。

本书写法脱俗，另辟蹊径，一改传统销售类书籍的文风。它不涉及任何高深理论，集实用性与趣味性于一体，实战案例丰富，对销售新人具有较高的参考价值，引导你从一名初入销售界的新人转变成为一名成功的销售员！

一句良言可使人终生受益，一本好书可改变人的命运。衷心地希望有志于销售事业、正从事销售事业以及每一位渴望取得辉煌成就并志在成为销售精英的朋友都能够从本书中得到一些启发和帮助。

编 者

2010年5月



目录

CONTENTS

前言

第1天 电话沟通技巧一日通/1

掌握电话销售要领，提高销售成功率	3
巧妙设计独一无二的电话脚本	6
电话预约客户成功新法	8
用电话与客户建立关系	12
掌握电话销售沟通的学问	16

第2天 初次约见沟通技巧一日通/19

仪表是销售员要过的第一关	21
80%的第一印象来自着装	24
初次见面别忘了带上你的微笑	27
举止有礼才能让客户认同	30
正确理解客户的肢体语言	34
不可不知的约见礼仪	38
倾听而不是滔滔不绝	42
要给客户留下深刻的印象	45
帮你提高业绩的再访借口	47

第3天 产品展示技巧一日通/53

一次示范胜过一千句话	55
让客户先“恋”上产品	58
激发出客户的兴趣等于成功一半	61
产品展示千万别犯忌	64
完美的示范是最有力的语言	66
换个角度说服客户	69
找到客户最关心的那个点	72

第4天 客户跟进沟通技巧一日通/77

“迷魂汤”要灌得恰到好处	79
妙用欲擒故纵战术抓牢客户	82
重视每一个人	84
一个老客户也不能丢	88
客户的信任就是你的业绩	93
有亲和力客户才会喜欢你	95
不要缺少一双发现客户的眼睛	98
建立属于自己的客户名单	103
打造一个“客户俱乐部”	106
客户的忠诚度意味着业绩	110
为客户着想就是为自己着想	113
服务不是浪费时间	116

第5天 处理异议沟通技巧一日通/121

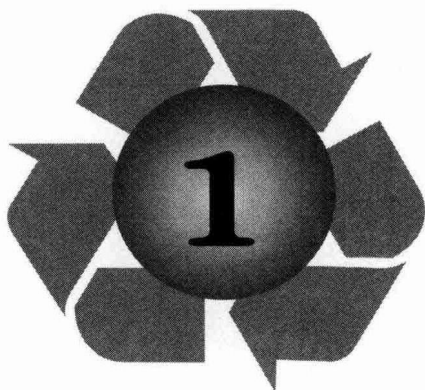
巧妙消除客户的异议	123
销售新人要练就一副好脾气	127
做自己情绪的主人	129



教你应对客户的推托借口	133
局面越僵越要笑	136
巧妙应对客户的抱怨	139
展示你灵活的应变能力	143
后退可以让你走得更远	145
在销售中要始终把握主动权	149
处理得当, 客户的不满变美满	152
销售不必太苛求完美	157
第6天 成交沟通技巧一日通/161	
善于捕捉客户的购买信号	163
把握与潜在客户的成交时机	167
成交阶段应该避免的障碍	171
必须掌握的成交法	175
高效谈判, 达成交易	180
扩大痛苦来促成订单	183
急于求成只会起反作用	187
第7天 回款沟通技巧一日通/191	
化解回款风险, 达到99%的回款率	193
定完美回款策略, 规避最大回款风险	195
回款, 销售新人心中永远的痛	199
软硬兼施收回款	202
察己克己, 加强回款目标化管理	204
调查信用度, 回款保障高	207
销售新人要掌握的追款技巧	212
参考文献	215



Day



第 1 天

电话沟通技巧一日通

通过电话销售产品已经被越来越多的企业所关注，而销售员也通过亲身经历深刻地体会到了电话销售这一环节的重要性。由于城市规模扩大、交通阻塞等原因，登门拜访式的销售效率越来越低，成本也不断上升，这样利用电话销售产品，就成了快捷、节省的销售方式之一。可是如何才能通过电话与客户展开良好的沟通呢？我们有必要掌握电话沟通的方式及技巧。



掌握电话销售要领，提高销售成功率

销售往往需要通过电话来联系客户，因此作为销售新人的你必须掌握打电话的技巧。即使无法在电话里把生意谈成，但至少会给对方留下良好的印象，这就为以后的销售打下了基础。

电话销售是一种非常普通而有效的沟通手段。电话销售说起来简单，但做起来却不那么容易。也许你会觉得：不就是打几通电话吗？多么简单的事！其实打电话销售是一件技巧性非常强的工作，从这个角度来说，你还真不一定会打电话。

形体语言和面部表情为我们与客户进行面对面销售提供了一些帮助，但是在打电话时，我们却失去了这些视觉方面的帮助，而纯粹依靠我们使用的语言。因此，我们应该像塑造我们的销售形象一样，塑造我们打电话时的形象。说话使用的词汇、语音和语调都能帮助我们传递信息，并有助于我们抓住语言背后所蕴涵着的说话人的状态和情绪。

作为一名销售新人，你一定要注意下面这些打电话时的技巧：

1. 说话时略带微笑能使你的语调更加动听。可以在打电话时看着镜子里的自己，注意不要阴沉着脸，客户能够“听”出你的情绪。
2. 如果想宣传某个主张，可以站起来说，这样语气更有力而热情。



3. 先罗列一下要点，然后看着电脑里或手上的要点清单打电话。
 4. 养成在 12 小时之内一定回电话的习惯。
 5. 当你和某个人谈话时，尽量不要接其他人的电话。
 6. 在你打电话的同时，尽量不要和屋里的人说话。
 7. 挂电话时不要嗲声嗲气地说“再见——”，也不要矫揉造作，除非你和电话那边的人很熟并有着默契的幽默感。
 8. 俗话说，好记性不如烂笔头。对重要的电话号码，不管你自认为自己的记性有多好，都不要试着用脑子去记，总有一天会搞混了记不清的。
 9. 要有原因地打电话，不要只是为了聊聊天。
 10. 要想给对方留下好印象，就不要在结束前还谈论着另外一个人。
- 下面这些问题也是必须注意的：
1. 不要让你的电话响铃超过三声而使得打电话的人等待（或挂电话）。
 2. 报上你的名和姓，让对方知道接听电话的人正是他要找的人。
 3. 自己的电话最好亲自接听。如果你想请别人帮忙拒听某人打入的电话，应该指示那个人做得策略些。先问“请问你是谁？”，然后回答说“噢，是这样的，某先生（女士）不在”。这是一种拙劣的做法。相反，你的助手首先应该说某先生（女士）不在，然后再问是谁打来的电话。
 4. 往外打电话时，应该先说明你是谁。如果你的电话被转接，则应该向提起分机的任何人重复一次你的姓名。
 5. 在你开始没完没了的讲话之前，应该问一句：“这时候给你打电话是否合适？”
 6. 假如信号因故中断，拨叫方有责任重新拨通对方的电话。
 7. 假如你不能在 24 小时之内回别人的电话，应该让另一个人代你



回复。

8. 假如你打算离开办公室到外地去度长假，可以让你的语音信箱把有关信息告诉打入电话的人。

当然，打电话的技巧和要注意的问题还有很多，你必须在销售过程中一点点摸索总结。

沟通要点

(1) 永远不要比客户先挂断电话。销售员工作压力大，时间也很宝贵，尤其在与较熟的客户电话交谈时，很容易犯这个毛病。与客户随便说几句，没等对方挂电话，“啪”就先挂上了，客户心里肯定不愉快。永远比客户晚放下电话也体现出对客户尊重。如果实在有事，那就要礼貌地说：“王总，没什么事我先挂了。”

(2) 不要在与客户交谈中接电话。销售员什么都不多就是电话多，与客户交谈中没有电话好像不可能。不过大部分的销售员都很懂礼貌，在接电话前会形式上请对方允许，一般来讲对方也会大度地说没问题。但我告诉你，对方在心底里泛起嘀咕：“好像电话里的人比我更重要，为什么他会讲那么久？”所以销售员在与客户通电话时，绝不能再接电话。如打电话的是重要人物，也要接了后迅速挂断，等交谈结束后再打过去。

(3) 多对客户说“我们”。销售员在说“我们”时会给对方一种心理暗示：销售员和客户是在一起的，是站在客户的角度想问题的。虽然它只比“我”多了一个字，但却多了几分亲近。

(4) 养成记笔记的习惯。对话中随手记下时间、地点和客户的姓名与头衔，客户的需求，答应客户要办的事情，拜访的时间，也包括自己





的工作总结和体会，对销售员来说这绝对是一个好的工作习惯。还有一个好处就是当你虔诚地一边做笔记一边听客户说话时，除了能鼓励客户说出他更多的需求外，一种受到尊重的感觉也在客户心中油然而生，你接下来的销售工作就不可能不顺利。

(5) 给客户留下反应的时间。这一点有些年轻的销售员可能不太注意，他们思路敏捷、口若悬河，说话时更是不分对象像开机关枪般地快节奏，碰到的客户如果上年纪、思路跟不上，根本听不懂你在说什么，容易引起反感。



巧妙设计独一无二的电话脚本

打电话是有很多讲究的，你必须用你的语言引起客户的兴趣，或至少不被简单地拒绝。销售专家的建议是，你不妨为自己巧妙设计独一无二的电话脚本。有备而来，“仗”自然就更好打。

对电话脚本的设计，并不是花样越多越好，而是以引起客户注意为标准。

设计独特且有吸引力的开场白是电话销售不被拒绝，让客户继续听下去的重要部分；在30秒内说清理由；以问题对问题吸引客户的注意力，这个问题应是具有影响力且客户关注的；塑造产品的价值，让客户产生强烈需求。



塑造产品的价值是电话销售过程中讲的关键，比如产品的介绍、价格、作用、功能和细节等，都要讲清楚。

曾有一位销售大师把自己的领带取下来，对大家说：“今天我要送给你们一份特别的礼物，这份礼物的价值非同寻常。你们可别小看这条领带，请看领带的背面，一般的领带背后都是布料的标签，我这条领带的背后是纯金属的商标，而且镀了金，上面刻着设计者的名字以及领带的品牌名。这条领带是意大利某著名领带公司设计的，只做了4条，就把原版给毁掉了。这条领带价值1000美元。”

销售大师接着说：“各位，重点不是这4条领带面料值多少钱，制作工艺值多少钱，设计值多少钱，重点是全球绝版的这4条领带，前两天有两条被英国皇室的两位小王子买走了，他们兄弟一人一条。另外两条中的一条被美国前总统克林顿先生买去系了。余下的一条被美国最著名的比弗利山庄旁的全世界最好的男装店抢到手。因为我正好认识那位老板，所以才能买到。你们现在想想看，这条领带值不值1000美元？”大家说：“值！”紧跟着就有人开支票来购买这条领带。

所以，通过这个案例可见，产品之所以卖不出去，是因为没有一套好的产品说明方法，对产品解释有问题，对产品价值的塑造方法有问题。所以必须运用一套语言艺术来塑造产品的价值，这一点非常重要。

沟通要点

为了达到与客户理想沟通的目的，销售员不妨先设计好电话脚本，这样你就可以在电话中，用最简洁明了、最富吸引力的语言把你的意思表述清楚。我们总结了三个经典的电话脚本，大家可以参考一下：



(1) 突破“秘书”关的技巧。甲：“上午好，请问这是某某公司吗？”乙：“是的，请问先生需要得到哪方面的帮助呢？”甲：“请您帮我找某某先生，好吗？”乙：“请问你有什么事呢？”甲：“这件事情很重要，需要和某某先生直接电话沟通，希望得到你的帮助，好吗？”乙：“请稍等。”甲：“谢谢你的帮助。”

(2) 索取手机号码的表达方式。乙：“十分抱歉，某某先生被邀请到企业去作报告了。”甲：“那太好了，祝愿某某先生每场演讲圆满成功。”乙：“你有什么事情吗？”甲：“这件事很重要，需要与某某先生直接沟通。请您告诉我某某先生的手机号码，好吗？”

(3) 询问“秘书”的姓名或姓氏。乙：“很抱歉，希望你能留下电话号码，方便吗？”甲：“那太好了，感谢您对我的帮助，请问您贵姓？”乙：“我姓吴。”



电话预约客户成功新法

电话约见速度快并且灵活方便，是约见客户的主要方式。它使销售员免受奔波之苦，又使客户免受突然来访的干扰，几分钟之内双方就可就约见事宜达成一致。但销售员在运用电话约见时要讲求技巧，谈话要简明、精练、语调平稳，用词要贴切，心平气和，好言相待，特别是客户

不愿接见时不可强求。

获得电话约见成功的关键是销售员必须懂得打电话的技巧，让对方认为确实有必要会见你。由于客户与销售员之间缺乏相互了解，电话约见也最容易引起客户的猜忌、怀疑，因此销售员必须熟悉电话约见的原则，掌握电话约见的正确方法。

譬如，下列两位销售员电话约见某电子厂A厂长有关拜访时间的问话，由于销售员表达方式和用语的差异，其效果也大不相同。

甲销售员问：“A厂长，我什么时间去拜访您为好呢？”

乙销售员问：“A厂长，我在星期三下午拜访您，还是星期四上午呢？”

很明显，甲销售员完全处于被动地位，用语模棱两可，对方随时可以推辞或加以回避。而乙销售员的问话则恰恰相反，他将对方约见的时间主动确定，提出具体方案，好像早已料到对方一定会有时间安排会见。如果对方一时反应不及，便只好听从销售员的约见方案安排，让A厂长在他提出的两个时间上，作出“两选一”的择优决定，而无推诿回避的机会。乙销售员在电话中那句“在星期三下午还是星期四上午”的问话，很明显要比甲销售员那句“我什么时间去拜访您”的说法效果好得多。

沟通要点

掌握一些电话约见技巧是必要的，可以避免白跑一趟，对提高工作效率有很大的帮助。

(1) 直接进入主题法。

(2) 关心有加法。“经理先生，我是阳光电器公司的销售员李强，

