



如何化解 客户的拒绝

RUHE HUAIIE
KEHUDEJUJU

远离销售中的“自我拒绝”
洞察客户拒绝假象
巧妙化解客户拒绝
反拒绝为成交



金城出版社
GOLD WALL PRESS

如何化解 客户的拒绝

南山
◎主
编

图书在版编目 (CIP) 数据

如何化解客户的拒绝/南山主编. —北京:

金城出版社, 2010. 6

ISBN 978-7-80251-437-9

I. ①如… II. ①南… III. ①销售学 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 089318 号

Copyright © 2010 GOLD WALL PRESS, CHINA

本作品一切中文权利归 金城出版社 所有, 未经合法许可, 严禁任何方式使用。

如何化解客户的拒绝

主 编 南 山

责任编辑 雷燕青

文字编辑 李雪松

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 14

字 数 160 千字

版 次 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

印 刷 北京温林源印刷有限公司

书 号 ISBN 978-7-80251-437-9

定 价 32.00 元

出版发行 金城出版社 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编 100013

发 行 部 (010) 84254364

编 辑 部 (010) 84250838

总 编 室 (010) 64228516

网 址 <http://www.jccb.com.cn>

电子邮箱 jinchengchuban@163.com

法律顾问 陈鹰律师事务所 (010) 64970501



引言

这天上午，阿灵正在阳台上休息，突然一辆漂亮的小轿车开进了她家的大门。还没等阿灵回过神来，阿灵的弟弟就飞一般地跑了上来，说：“姐，你看谁来了？”阿灵回头一看，竟是多年不见的表哥，不禁又惊又喜。

原来，阿灵大学毕业后就在“东方时代”从事销售工作，到现在已经有三年时间。但自工作以来，她的业绩一直平平无奇。特别是最近几个月，更是每况愈下。为此，阿灵时常感到非常沮丧，一直想找个人聊聊销售方面的问题。此时，已经是一家公司销售经理的表哥竟然回来了，这当然使阿灵非常高兴。

两人闲聊了一会后，阿灵忍不住说出了心中的迷惑：“表哥，我在销售方面遇到一些困难，你帮我解决一下吧？”

“有些什么困难，你尽管说。”

“你看，我在“东方时代”干销售已经差不多三年了，销售业绩一直不好。更糟糕的是，有时候连见客户都感到害怕，真搞不清什么原因。我对销售是越来越没有信心了。这样下去，自己可能连饭碗都得丢了啊。”阿灵满脸愁容。

“看来，你现在面临的问题比较严重”。表哥一听这话，说：“我这段时间工作忙，你的情况又不是一下子能谈得清楚。这样吧，我们单位



如何化解客户的拒绝

RU HE HUA JIE KE HU DE JU JUE

的李老师是这方面的专家，上个月底刚刚退休，我明天把你介绍给他。这些问题你就向他请教吧。”

阿灵激动得不停点头，一再表示感谢，说保证好好学习。

表哥一走，阿灵连忙跑到附近的美容店，里里外外修理了一番，急切地等待明天的约见。

第二天一早，阿灵正昏昏欲睡的时候，弟弟跑了上来，说表哥已经电话约好李老师，九点在对面公园的荷叶亭见面。

八点五十分，阿灵来到荷叶亭，却见表哥和一位老者已经坐在那里。表哥招呼阿灵并介绍说：“这是李老师，是我们公司德高望重的销售方面的专家。”

阿灵定睛一看，李老师六十岁左右，没有高傲的姿态，没有严肃的神情，也没有刻意的穿着，给人的感觉热情、谦和。

阿灵正看时，李老师说话了：“你是阿灵吧，我和你表哥年龄上虽说像是父子，但私下里我们是很好的朋友。所以你不要有什么拘谨。听你表哥说，你在销售方面有一些疑难，我很愿意和你交流交流啊！”

听李老师这么一说，阿灵紧张的心情一下子就放松了下来，赶紧说：“李老师，谢谢你。我真的很需要你的帮助啊！”

接下来，他们畅快地谈了起来……

目 录

>>> 第一篇 远离销售中的“自我拒绝”

关键 1 别为你的自我拒绝找借口 / 3

“我没有经验” / 4

“我害怕失败” / 6

“我没有这么多精力” / 10

关键 2 保持良好的销售心态 / 11

积极的销售态度 / 11

坚定的销售信心 / 13

过人的销售热忱 / 17



如何化解客户的拒绝

强烈的销售欲望 / 20

关键 3 塑造一个在销售中无法拒绝的自我 / 23

设定销售的目标 / 24

管好销售的时间 / 31

养成销售的习惯 / 36

不懈地销售自己 / 50

>>> 第二篇 洞察客户拒绝假象

关键 4 为什么客户会拒绝 / 57

客户没有兴趣怎么办 / 57

客户不愿改变怎么办 / 59

客户需要得不到满足怎么办 / 61

客户情绪处于低潮怎么办 / 63

客户隐藏想法怎么办 / 64

客户对销售员不满怎么办 / 66

关键 5 遇到常见的客户拒绝怎么办 / 68

遇到价格拒绝 / 68

遇到产品供应拒绝 / 72

遇到缺乏支付能力拒绝 / 74



关键 6 识别客户拒绝真相的方法 / 76

留心观察法 / 76

直接发问法 / 77

重复证实法 / 79

失去生意法 / 81

>>> 第三篇 巧妙化解客户拒绝

关键 7 做好处理拒绝的准备 / 85

面对客户拒绝的心理准备 / 86

应对客户拒绝策略及技巧 / 95

关键 8 抓住处理拒绝的时机 / 98

在拒绝前抢先处理 / 100

在拒绝后立即处理 / 101

在拒绝后暂缓处理 / 102

关键 9 化解客户拒绝 8 法 / 104

反驳处理法 / 104



如何化解客户的拒绝

RU HE HUA JIE KE HU DE JU JUE

“但是”处理法 / 106

补偿处理法 / 108

将计就计法 / 110

询问处理法 / 112

忽视处理法 / 113

预防处理法 / 115

暂不处理法 / 116

关键 10 化解客户拒绝的技巧 / 118

客户说“我想等降价再买”时怎么办 / 118

客户说“我不需要这东西”时怎么办 / 130

客户说“让我考虑一下”时怎么办 / 131

客户说“这种产品不适合我”时怎么办 / 135

客户说“××公司的产品好”时怎么办 / 137

客户说“我不买你的产品”时怎么办 / 138

>>> 第四篇 从拒绝到成交的关键几步

关键 11 摒弃消极的成交心态 / 145

战胜“怕拒”心态 / 146

敢于先开口 / 146



关键 12 转化客户的拒绝态度 / 148

- 激发客户的亲近感 / 149
- 避免突出个人看法 / 151
- 快速获得客户的认同 / 157

关键 13 提升客户的购买兴趣 / 168

- 抓住客户购买动机 / 168
- 设定客户的期望值 / 175
- 通过产品打动客户 / 178

关键 14 有效促进成交的艺术 / 187

- 妥善安排最佳约见 / 187
- 适宜的提出成交请求 / 190
- 及时确认成交结果 / 199

关键 15 成交出现危机时的处理技巧 / 204

- 持乐观态度 / 204
- 留下良好印象 / 205
- 请求客户推荐 / 205
- 记下客户资料 / 206



第一篇

远离销售中的“自我拒绝”



- 关键1 别为你的自我拒绝找借口
- 关键2 保持良好的销售心态
- 关键3 塑造一个在销售中无法拒绝的自我

阿灵：

我从事销售工作近三年了，对销售是越来越没有兴趣了，越来越觉得自己是个无能的人。公司每年的销售业绩综合评比，我总是中下水平。特别是看到有些同事并不用功，而我拼命努力，销售业绩却不如他们，也许是我天生就笨，只能这么碌碌无为。唉，但每当我想起这些，心里就很不是滋味！

李老师：

你的这些想法，可能是每个销售员都可能产生和曾经有过的。确实，人的能力和机遇存在个别差异，这是事实。但即使真的是自己某些方面不如别人，要做的也只能是迎头赶上，或发掘自己的长处加以肯定，而不能自怨自哀。然而，你却说自己天生就笨，对销售也越来越没有兴趣，这已经构成对销售的自我拒绝了。

**关键 /****别为你的自我拒绝找借口**

销售员是一个极易产生自我拒绝的工作。许多销售员都存在着不同程度的自我拒绝。他们往往是以“不能”的观念来看待事物。对困难，他们总是推说“不可能”、“办不到”。一些销售员在走到客户的大门前时，踌躇不前，害怕进去受到客户冷遇。常言道“差之丝毫，失之千里”。销售员微妙的心理差异，造成了销售成功与失败的巨大差异。自我拒绝构成了销售成功的最大障碍。自我拒绝使销售员逃避困难和挫折，不能发挥出自己的能力。松下幸之助说：“自我拒绝是销售员的大敌，是阻碍成功的绊脚石。”任何销售员如果有自我拒绝的倾向，在销售行业他是不会有成功希望的。

下面，我们就来一一戳穿销售员“自我拒绝”的种种“理由”：



“我没有经验”

销售员使用最多的一个借口就是：我没有经验。的确如此，缺少经验让许多人退缩了。但我们也都清楚一个令人烦恼的事实：要获得经验，你就需要一份工作；而获得一份工作，你又需要经验，这形成了一种恶性循环。说有经验就能做好销售，这是有可能的。经验越多，销售成功的可能性也越高，但经验是积累起来的。任何人从事销售工作都是从没有经验开始的，所以，没有经验不应该成为我们拒绝销售的理由，没有经验反而应该成为我们积极销售的动力。

我们来看看美国 Tibco 公司的开创者张若玫博士，关于她拿到第一份订单的回忆吧：

在创业的过程中，我经受的考验很多，很多人觉得做一件事情越有经验越好，但我认为，一件事从来没有做过，其实是一种优势。假如从来没有做过这件事情，你通常会从一个很客观的角度去考虑，会看到一些别人看不到的盲点。你没有“这个不能做、那个不能做”的顾虑，没有那么多老生常谈，没有畏惧和束缚，很多事情反而可以做成。

1986 年，我和友人一同创办了 Teknekron Software 公司（现在 Tibco 公司的前身），从一个科技人员转型为创业者，当时 34 岁。在此之前，我一直是做技术的，对商业没有概念。那时我是第 5 个加入公司的人，前面 4 个人都非常有经验，他们把一个最不重要的小项目交给我，给我配了一名助手。

这个项目是开发投资交易工作站股价变动软件，但做到一半，客



户意外地把合约取消了。这对我是极大的打击，同事说这个项目没有了没关系，你去做别的吧。我当时深信自己的产品很有价值，固执地要求再给30天的时间，自己去找一个客户，要继续做完这个项目。正好富达基金公司（Fidelity Mutual Fund 美国最大的互惠基金公司）要换“投资交易工作站”，在一个好友的帮助下，我得到一次与之洽谈的机会。

第一次会面，我告诉富达基金自己的产品有什么好处，他们听后觉得有一定的吸引力，于是继续追问，“过去有什么经验？”我回答，“没有经验”，又问，“公司过去做过哪些案例？”我说，“没有做过”。富达基金当时800亿美元的资产要在投资交易工作站的平台上运转，他们选择产品非常慎重。出乎所有人意料，没有经验的我还是赢了这一单，打败强大的对手——路透社。

我是怎样赢得这一单的？我先对富达基金讲了一些“歪理”。“假如我有10~20个客户，你只是其中之一，即使项目失败了，我也不会因为你一个客户的失败而否定自己；假如你是我的第一个客户，事情做不成，我的前途就完了。所以这对你非常安全，因为我非要做成不可。对我来讲，你是我唯一的希望。另外，所有软件都有问题，但我们不回避，而是针对问题来一一解决。我可以提供一个完全针对你们需求的产品，我是你的合作伙伴。”一通“歪理”讲下来，他们答应给我30天的时间，先做出6大应用模型来。

30天的时间就是一线生机。我使出浑身解数。助手的女朋友离家出走，他追到欧洲去了，剩下我孤军作战。我开始每天早上6点多钟就到富达公司的交易中心工作，请他们项目组的人每天花半个小时的时间看产品，征求他们的意见，如何修改，哪些能做，哪些不能做。



如何化解客户的拒绝

RU HE HUA JIE KE HU DE JU JUE

两周之后，他们觉得我是他们当中的一员，而不是客户。更重要的是，我永远告诉他们实话，他们因此相信我。最后项目组向老板汇报时称这是他们自己的产品，可以让工作更有效率。这是一句极有分量的话，使我赢得了整个项目。后来才知道，我们产品的价格比路透社的还要贵一些。

这个项目现在想来风险确实非常之大，富达基金的老板宁可自己担这个风险，用他私人的资金来支付这一笔费用。除了没有任何经验外，6个月的开发时间也让有实际工作经验的人觉得不可思议。但产品在6个月以后上线，非常圆满。

这就是没有经验的好处。有经验的人觉得完全不可能做到，也就根本不会去想，但实际上是可以做到的。更重要的是，没有经验意味着你还年轻，而年轻常常是一笔财富，勇敢、胆量、本能或创造力可以弥补经验的不足。

“我害怕失败”

在所有恐惧当中，失败的恐惧对销售员的影响最深，这种焦虑扎根于销售员的心灵深处，让销售员无能为力。对失败的恐惧源于过去的失败，源于销售员不知不觉给自己灌输的不自信心理，而对销售的悲观情绪又加深了销售员的恐惧。这种恐惧只是偶尔公开显现，大部分时间，销售员并没有意识到这种恐惧心理，这种恐惧被销售员悄悄掩盖了起来。所以，销售员绝不会承认他们在努力销售的过程中害怕失败。

为什么你目前还没有成功呢？可能是因为你深陷于希望失败的下



意识之中，如果属于你的成功总是从你指缝间溜走，你应该问问自己是否能够摆脱这种综合症，你的命运是否会使你永远碌碌无为。你不要担心，你应该有意识地拯救自我，坚信任何程序都是可以逆转的。即使是最强大、最有力的消极程序也是可以改变的，而且是快速完全地改变。

“销售之神”原一平 23 岁时，远离家乡到东京打天下。27 岁进入明治保险公司做了一名“见习销售员”。他并没有被正式录用，只想让他试一试，但当时的现实生活问题逼得他喘不过气来，他不吃中餐是因没钱吃；他不搭电车，是因为没钱搭，但他把“没钱吃”改为“我不吃”，“没钱搭”改为“我不搭”，并把省下的时间用来拜访客户。拖欠了 7 个月房租后，公园成了他的家，长凳就是他的床。但他的内心仍在呐喊着：“原一平啊，千万不能泄气；全世界独一无二的原一平啊，提起精神；拿出更大的勇气和斗志来吧，原一平是顶天立地的；原一平是绝不屈服的；原一平是永远打不倒的！干呀！我要勇敢地干下去。”幸运的是就在睡公园期间，他认识了三业联合公会的理事长并从他那儿拉到了保险，经过理事长的介绍，原一平很快同三业联合公会的许多公司搭上了线，获得了很多的潜在客户，从那一天起，原一平开始成功了。

所以，销售员要做你最害怕的事情并且控制你的恐惧。如果你害怕销售中的某个方面，比如客户的价格拒绝，那么要想成功，你就需要面对它。你曾经害怕过许多事情，可一旦做起这些事来就要比你想象的容易得多。每次强迫自己做自己害怕的事情，以后这样的事情做起来就会比较容易，直到有一天你忘记了，仅仅几个月前你还害怕做这些事。