

王牌销售特训课程系列

排除客户 异议

李慧 著

看情景剧，学销售技能，悟人生智慧，国内最高端的e-Learning电子课程系列，半年内在线学员突破百万大关。集十万案例精华，创研发投资成本之最，经百万学员验证，做国内最人性化的培训课程系列。



王牌销售特训课程系列

排除客户 异议

图书在版编目 (CIP) 数据

排除客户异议 / 李慧著. —广州: 广东人民出版社, 2010. 4
(王牌销售特训课程系列)

ISBN 978-7-218-06685-1

I. 排… II. 李… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第043096号

排除客户异议

李慧著

版权所有 翻印必究

出版人: 金炳亮

责任编辑: 张竹媛 张力平

装帧设计: 张力平 陈小丹

责任技编: 周杰 黎碧霞

出版发行: 广东人民出版社

地址: 广州市大沙头四马路10号 (510102)

电话: (020) 83793888 (总机)

传真: (020) 83780199

网址: <http://www.gdpph.com>

经销: 广东省出版集团图书发行有限公司

印刷: 恒美印务 (广州) 有限公司

书号: ISBN 978-7-218-06685-1

开本: 787 mm × 1092 mm 1/32

印张: 5

插页: 0

字数: 10千字

版次: 2010年4月第1版 2010年4月第1次印刷

印数: 10000册

本册定价: 15.00元 (全套五册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020—83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83790604 83791487



李慧，道朗教育信息咨询有限公司创始人，从事培训工作10年，长期为50余家国内顶级500强企业、国内著名企业担任培训工作，受训人数达上万人次。多年来的实战工作经验，加上对员工培训过程的理解和对课程体系的研究，她开创的道朗教育立志打造中国自己的第一培训品牌，做最顶级的培训课程，做最有效、最实用的培训课程以及做最尊重学员感受的培训课程。2009年新推出了10门高端电子课程。半年内线上学员突破百万大关，成为行业内杀出的一匹黑马。而其所创新开发出来的e-learning电子课程系列也迅速成为500强企业争相订购的产品。

为了让更多的学员受益，道朗教育联手广东人民出版社共同将这套热销中的电子课程出版成书，希望能成就更多的销售一线从业人员。道朗教育，培养精英人士的摇篮。



刘刚

年龄：27岁

职业：一线销售

特点：认真、冷静、善于思考



王敏

年龄：25岁

职业：一线销售

特点：保守、传统、
中规中矩



贾主管

年龄：42岁

职业：销售主管

特点：精于世故，做人圆滑，
喜欢推卸责任

人物介绍 People Introduction



甄经理

年龄：35岁

职业：销售经理

特点：销售经理的完美标杆，
旗帜性人物



夏雨

年龄：24岁

职业：一线销售

特点：创新、不走寻常路



张涛

年龄：26岁

职业：一线销售

特点：小资，喜欢新鲜事物，
略有玩世不恭的心态



目录

Contents



第一章 认识客户异议	7
第一节 客户异议是成交的信号灯	8
第二节 说出来的异议不一定是真的	37
第三节 可以忽视的客户异议	55



第二章 理解客户异议的两大核心问题	82
第一节 分析客户产生异议的真实原因	83
第二节 消灭异议就能成交?	99

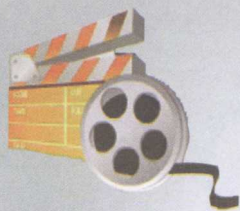


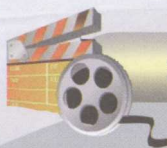
第三章 处理三大类客户异议的方法	119
第一节 关于客户针对价格的异议	120
第二节 关于客户以拖延为借口的异议	134
第三节 关于对产品有过不良消费体验的 客户异议的处理方法	147



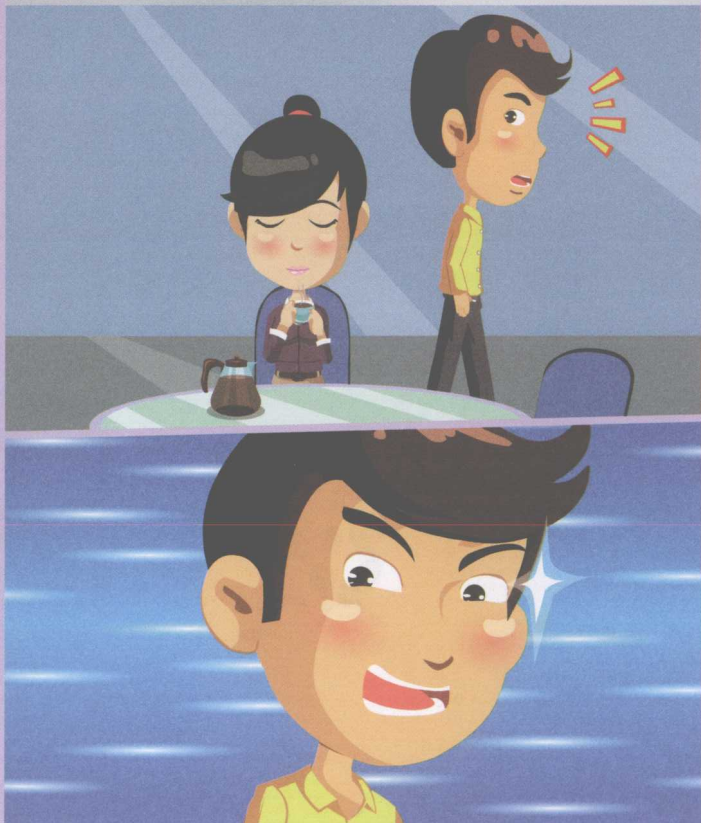
第一章

认识客户异议

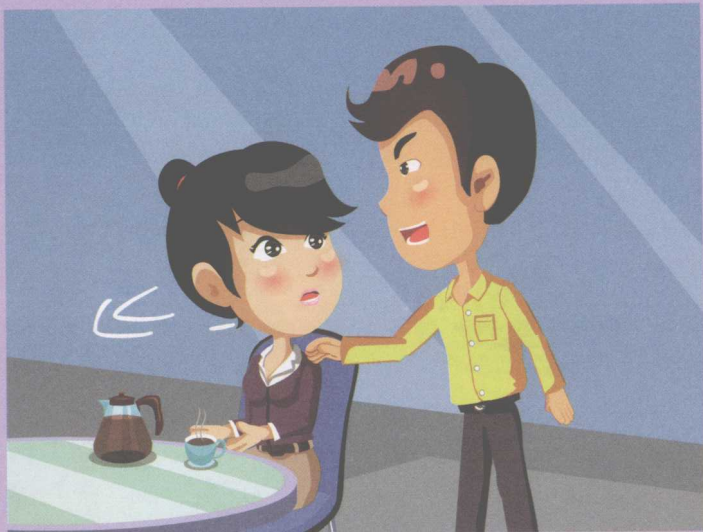




第一节 客户异议是成交的信号灯



王敏在休息室里喝咖啡，张涛正好路过。看见王敏，马上兴奋起来。



转身猛拍了一下王敏的肩膀说道：“哎，我正找你呢，快请客啊！”



王敏奇怪地问道：“请客？为什么？”张涛没有回答，王敏又跟了一句：“有什么事情啊？”



张涛说：“你欠我一顿饭呢，你可要请我吃顿好的噢。”



王敏被搞得一头雾水，说道：“凭什么啊！我就那么好欺负吗？”

张涛不慌不忙地解释道：“你记得我们上周三打的赌吗？”



王敏意识到了什么，说道：“记得啊，不是这么快就有结果了吧！”

张涛得意地说：“那当然，就在昨天下午下班前，我的那个客户就已经把合同给签了，所以，今天早上一进办公室我就找你了。”



王敏几乎不敢相信自己的耳朵：“不会吧，怎么可能？”



张涛一副胜券在握的样子说：“我早说过你的那个客户是不可能成交的，但我的那个客户却一定会出单，你还不信，现在事实告诉你，我是正确的。”



王敏认真地想了想，然后指着张涛斩钉截铁地说道：“我还是不相信。”



王敏说出自己坚信的理由：“我的那个客户，我们一进办公室，人家就特别的客气，一点摆架子的样子都没有。聊天的时候也超级随和，对吧？”



“我们介绍产品的时候还特别的有耐心。不住地点头，夸我们的产品很好，对吧？”



张涛显然一副意料之中的态势，说道：“对啊，不只呢，你的那个客户啊，还非常专业地帮助我们分析产品的优势呢。”



“还告诉我们客户最关注的是什么呢？建议我们如何更好地改善销售方法。”



张涛不屑地说：“可那又怎么样呢？”很明显，他认为王敏看重的都不是关键问题。



王敏却没有听出张涛的意思，接着说道：“是啊，就连我们打算离开，人家客户还超级客气的非要请我们吃饭呢。”



张涛一副全认了也无所谓的态度说道：“全对。”



王敏说出了自己的结论：“所以，我就觉得我的客户一定出单，这事准能成交，结果你却说绝对出不了。”



张涛一副手里有着制胜法宝的样子说道：“那你看看我现在是不是说对了？”