



直销邀约
讲计划咨询
必备工具书

◎一本颠覆传统直销沟通方法和销售话术的书◎

直销沟通 很简单

——精准沟通程序、方法和话术

赵勇◎著

畅销书《直销内功》作者最新力作

ZHIXIAO GOUTONG
HENJIANDAN

北京工业大学出版社

◎一本颠覆传统直销沟通方法和销售话术的书◎

直销沟通 很简单

——精准沟通过程、方法和话术

赵勇◎著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

直销沟通很简单——精准沟通程序、方法和话术 / 赵勇著. —北京: 北京工业大学出版社, 2013.4

ISBN 978-7-5639-3459-1

I. ①直… II. ①赵… III. ①直销-人际关系学
IV. ①F713.32

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第045154号

直销沟通很简单——精准沟通程序、方法和话术

著 者: 赵 勇

责任编辑: 孙 澍

封面设计: 奇文堂

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京正合鼎业印刷技术有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 196千字

版 次: 2013年4月第1版

印 次: 2013年4月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3459-1

定 价: 30.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

目 录

第一章 沟通前的准备

第一节	心态上的准备	3
第二节	状态上的准备	10
第三节	形象上的准备	14
第四节	工具上的准备	23
第五节	对沟通对象了解上的准备	32
第六节	如何与不同的人沟通	43
第七节	如何与陌生人接触	51

第二章 沟通原则

第一节	ABC法则	61
第二节	倾听原则	67
第三节	有效果比有道理更重要原则	73
第四节	耐心原则	78
第五节	时间专属原则	82
第六节	真诚原则	84



第七节 时机原则	88
----------	----

第三章 沟通的有效程序

第一节 如何有效引发C的话题	95
第二节 理解感受和有效回应	100
第三节 快乐分享	105
第四节 挖掘需求	109
第五节 转换观念	116
第六节 塑造希望	123
第七节 促成认购的前奏曲	129
第八节 促成认购	138
第九节 约定下次见面时间	144

第四章 沟通中的重点

第一节 正确面对别人提出的问题	151
第二节 潜在对象说“不”是生意的开始	157
第三节 处理客户拒绝的八个步骤	160
第四节 潜在新人常见的疑问	163

第五章 沟通常用方法

第一节 比较沟通法	185
-----------	-----

第二节	见证沟通法	192
第三节	故事沟通法	197
第四节	权威沟通法	202
第五节	反问沟通法	207
第六节	假设沟通法	216
第七节	比喻沟通法	221
第八节	激将沟通法	224
第九节	一一三沟通法	227
第十节	顺水推舟沟通法	229
第十一节	潜移默化沟通法	236

第六章 经典沟通句型

经典沟通句型一	任何事情都可以拒绝参与， 但不要拒绝了解	245
经典沟通句型二	你做不做并不重要，重要的是 当你决定要做的时候，我们怎 样帮你做成功	248
经典沟通句型三	因为如此……所以我才……	250
经典沟通句型四	过去我也这样认为……通过 了解后发现……后来觉得确 实不错	253
后记		261

第一章

沟通前的准备

机会是留给有准备的人的，你准备得越充分，越能受到机会的眷顾和青睐。

对于沟通而言，道理是一样的。无论是邀约、讲计划还是咨询，沟通前的准备工作做得越充分，你的沟通就会越顺畅，获得成功的概率就越高。

第一节 心态上的准备

直销人员在推销产品、分享事业时，要为自己的心态多加准备。心态决定了你在直销事业这条路上能走多远，能走多久。

有人调查访问了全国1%收入最高的直销人，什么原因使们如此成功。发现决定这些人获得成功最关键的因素就是积极的心态。

在成功者的身上，我们似乎嗅得出他们散发出来的特别气息：当所有人都在喟叹时，只有他们的神眼仍充满希望；当所有人半途而废时，只有他们仍然勤奋、积极而有自信；他们高瞻远瞩，而不贪求眼前小利，他们勇于做梦，勇于将梦想付诸行动。其中关键即在于“态度”——积极的人生观。

我们很难逃避消极的思想，消极的信息充斥在每个角落里，从家里乃至到整个社会。消极的父母灌输消极的观念：“你不会成功的！”“笨死了！”“隔壁的小华每次都考第一名，你怎么这么没用。”这种消极的思想，就如病毒般从家中散布到各处，使我们做任何事之前，心中已有一层无形的藩篱，使我们与成功绝缘！



一、消极之人的性格特质

消极的人通常都具有以下的人格特质：

1. 抱怨

总是寻找别人及四周事物的缺点，遇到一些障碍就抱怨，发泄情绪，甚至还向身边的朋友或是接触到的人群散布负面信息。

2. 悲观

“没希望的！”“这次彻底失败了。”“放弃吧，再努力都没用了。”“我不可能成功了！”或“我朋友做过也没有成功啊！”这些人的头脑中都是消极思想，都是悲观情绪，看到的永远都是事情不好的一面，而看不到其中所包含的可能性。

有这么一个人，他每天上班回家都要经过一个坟场。如果不这样，他就要绕一个大弯才能回去。平时，他都直接打出租车绕弯回去。有一天晚上他喝醉了，对自己说：“哎呀，我就不绕这个弯了。坟场有什么可怕的？从那里走回去吧。”正巧那天晚上下雨，他不小心跌到坑里面去了。他吓得魂飞魄散，酒也醒了，拼命往上爬，可坑里又黑又滑，怎么也爬不上去。他就想，爬不上去也就算了，已经想尽办法了，无能为力了。正当他想放弃的时候，突然从后来传来一个声音说：“我告诉你不用再爬了，我试过了，出不去的。”他一听，吓得半死，以为是个鬼在讲话，一下子就爬出去了。原来是坑里还有一个不小心掉下去的醉鬼。

原来不是爬不上去，只是恐惧痛苦不够大，潜能没有激发出来。

林语堂先生讲过一句话：“为什么世界上95%的人都不成

功，而只有5%的人成功，因为在95%的人脑海里面，只有3个字‘不可能’。”

3. 害怕

充满疑虑、怕作决定，唯恐失败而不愿把握机会去尝试新的事物。

这样的人，当你告诉他，只要从事直销事业加以三五年的努力，就可以换取后半辈子的金钱及时间的非凡自由时，他们会很兴奋，但他们的兴奋持续时间很短，对获得这些好处所要付出的努力的恐惧立即占据上风，“恐惧”使他们迟疑不前，我们必须花更大的心力去说服他。

4. 自私

一味以个人利益为中心，而不顾他人的观点及立场。自私是人生成功路上的癌症。我们会发现一个奇怪的现象：很多人，在任何事情上，特别是关于财富或利益的分配上，只是想着自己的利益，然而结果是他越想得到却越得不到，即使暂时得到了，以后也会消失掉。一个人想着自己的利益的同时还想着别人的利益，他反而能得到自己想要的。我想我们太多的人之所以失败就是因为他们某些事情上表现出了自私。这个世界是公平的，你在某个方面得到了，就会在其他的方面失去，特别是对于原本不属于你的东西。这句话告诉人们：如果想成功，首先要戒除掉自私的个性。当我们心中同时装有自己和别人的时候，内心就会凝聚力量，就会变得更快乐，也就能吸引更多人的来帮助。因为善会吸引善的力量，恶会吸引恶的力量。

5. 自怜

一直为自己找借口，沉湎于自怜中，认为“不能”，“没有



办法”。

6. 缺乏自信

对自己没有主见、缺乏自我价值以及正面积极的自我形象。

此外，还有一些消极心态会表现为永远不能认同他人，对他人获得的成功冷嘲热讽，对他人不幸遭遇失败无动于衷；对金钱有负面的信念，认为钱充满着铜臭味，他们不愿意谈到钱等。

如果你有强烈的消极倾向，请立刻将它们从你的性格中剔除吧！如果你不把这些消极倾向从头脑中剔除，它就继续阻碍你的发展。

二、积极之人的性格特质

消极态度的反面就是积极的心态。

积极的人如朝阳一般，活力四射！所有的人都乐于亲近他，因为他总是带给人们希望和温暖，建立成功的直销事业正需要这种特质。

1. 乐观

乐观的人会说“让我们试试看，反正没有丝毫损失”。他们先看到事情的可能性，而无视路上的绊脚石，他们相信总有一天好运降临。

2. 自信

自信的人生活有方向、有目标，也乐于帮助别人发展自己的目标。有了自信和了解人性的价值，就不易受外界事物的困扰，所谓“智者不惑”，成就大事业的人都有非凡的信心和意志力，他们梦想远大，并能按部就班地取得他生命中所希望拥有的；拥有自信，也就拥有人生的智慧。

3. 热诚

热诚的人对人对事都有发自内心的热诚，他们愿意帮助四周的人。

从事直销行业的人，通常最深刻的体会就是自己变得积极而有自信了。须知，影响人类性格、态度的因素，遗传不是主要的，后天的环境才具有决定性因素。因此，只要你下决心走上成功的道路，你必定可经由不断的训练，学到积极人生的技巧。

方法一：从家中开始，每天进行积极人生的训练，杜绝“批评”和“不能”等负面的字眼，以鼓励彼此提升。同时注意人际关系的改变。不要将消极的讯息传给你的家人及周遭的人，而要尽快地将它解决，避免让消极情绪浪费你的时间及精力。

有位直销员朋友，头脑中总有一些负面思想，总爱讲一些消极的话，业绩也总是不好，为了改变自己这个不好的习惯，他想了个办法，他在自己家里准备了一个“消极存钱罐”，以此来监督自己、激励自己说积极的话，同时还教导孩子说积极的话。他要求自己，如果有任何消极或者不当的话、怀疑的话、对自己的成功有伤害的话，或者对别人下判断贬低别人的话，他就放一块钱到这个存钱罐里。他言行一致，坚守承诺。

过不了多久，他就真的不讲消极的话了。在他学会讲积极的话之后不久，他的业绩就奇迹般地好起来了。

方法二：选择与心态积极的朋友交往。你选择的朋友将对你有积极的影响力；与“近朱者赤”的道理是相同的，积极的朋友，能激发你的潜意识与创造力！

有位月入百万的成功直销商，别人问他成功的秘诀是什么，他说：“我的秘诀就是凡事看好的一面……你们知道为什



么我懂得操作这个生意吗？因为我犯过很多的错误。你们知道为什么我珍惜那些来听我讲计划的人吗？因为不来听我讲计划的人实在太多了。我不能因为有很多人没来就灰心丧气。我要珍惜那些来听我讲计划的人，我要用全部的热情和智慧为他们讲好计划。”

方法三：听录音、看激励性的书籍。外出坐车、做家事或者临睡前听一听录音，积极的思想，将无形中深入你的潜意识。因此，你必须建立一个齐全的资料库，使你持续不断地提升。

方法四：日行一善。随缘地日行一善，也许是寄给朋友一份他找不到的原料，也许是牵着老太太过马路，这都是你可以做到的事情。多做善事并不是为了做好直销，做好直销不是做善事的目的，而是结果。如果你做善事，就会有一只无形之手随时助你一臂之力。

有一位朋友骑自行车在郊外旅游。他在骑车的时候认识了一位新朋友。当时这位新朋友骑车骑累了，所以骑得很吃力很慢。他已经超过了对方，但他又突然停了下来，因为他发现路上有些玻璃，他担心玻璃会划破别人的汽车或是自行车的轮胎，于是，他用脚把玻璃扫到路边去。那位新朋友很欣赏他这种行为，对他顿时生出浓厚的好感。

在一同走过的路途中，他还买了一罐可乐给那位新朋友，一段短暂的相处，给彼此留下了美好的印象。这时他发展那位新朋友成为生意伙伴的可能性就大很多。

当人们行善时，他们会得到别人肯定的反应，慈善和繁荣的关系便由此而来。也就是说，我的慈善行为会让大家更喜欢我，

因此他们会以各自的方式帮助我，所以慈善行为会使自己变得更好。做善事可以使自己在生活的各个方面都变得更加有效率，人们因此也会变得更快乐、更健康、更成功。

在直销领域，有太多的案例足以证明，积极的心态可以让一个人成功，缺乏积极的心态可以让一个人失败。所以，如果你想成为一位优秀的直销领导人，首先要使自己成为一位思想开明、心态积极的人。

直销需要有一种喜乐的精神，如果你想要别人跟随你，你就要自己先快乐起来，就要自己先有轻松的心情。当然，喜乐的精神建立在积极的心态上。我经常对我们的领导说：“轻松一点，只不过是一个生意而已，我们要培养快乐的精神。”当你来到朋友家，与朋友共进晚餐的时候，一定不是因为你的朋友有一座大房子，不是因为有个大花园，不是因为朋友有高超的厨艺，而是因为你的朋友有一种快乐的精神，让你感觉到这位朋友很好相处，跟这位朋友在一起很快乐。

想要人们跟随你吗？开心起来吧，没人愿意跟随一个整天愁眉苦脸的领导人。整天抱怨这里不行、那里也有问题的人，没有人愿意与他一路同行。



第二节 状态上的准备

直销是一个需要激情并且可以产生激情的事业。一个直销人，如果对直销这个行业没有激情，他便很难获得良好的业绩，无法在这个行业里走很远。对直销而言，可以这样说：激情决定结果，状态决定业绩。

与人沟通时，如果你没有激情，别人是不会有兴趣听你继续讲下去的，更不会有意愿跟着你干直销的。就像我，作为一位活跃于舞台上的老师，我在台上为广大直销员做报告做培训时，我在向大家问好时，如果没有激情，我就绝对换不来台下学员的激情。如果我低着头，轻轻地说：“大家好！”再加上一副垂头丧气的样子，台下的学员一定不会有掌声，一定不会有回应。如果我声如洪钟，激情四射，并且配合手势，对学员说：“大家上午好”，并且提醒学员积极回应：“上午好。”学员们的情绪就会被我感染，他们就会积极地回应，并带着热情和全力以赴的精神状态参与到课程中来。销售是情绪的传递，是信心的转移，演讲也一样，我的激情和信心会传递给学员，他们也会因此变得有激情，有信心。

要使课程充满激情活力，要使学员积极参与互动，首先我自己就要做到激情四射，放开自己，与学员充分互动，自己的声音、自己的精神状态必须要展现出来，如此才有基本的影响力。做直销也一样，如果你没有激情，你就不要参与这个行业，所有的直销员都应该是充满激情的，没有激情你就无法影响别人。一旦别人在心里肯定你的时候，代表他开始认同你了；当他开始认同你的时候，他会比较尊重你，愿意倾听你讲些什么；当你争取到别人愿意听你讲什么的机会时，代表你的影响力有了；如果你讲话别人却听不进去，代表你完全没有影响力。

巅峰状态就是情绪和心理都处于一种高峰状态。每当情绪激昂到达尖峰时，你会更有自信，更有力量。巅峰状态不仅能够激励自己，还能点燃别人。

姚明打球需要巅峰状态，桑普拉斯打球需要巅峰状态，伏明霞跳水需要巅峰状态，孙扬游泳需要巅峰状态，张学友唱歌需要巅峰状态，讲师上课需要巅峰状态——要想取得好成绩，都需要巅峰状态。在一定程度上，对于竞技运动员来说，状态决定成绩，对于直销人员来说，状态决定业绩。

有人说：“我也想使自己的情绪达到巅峰状态，可我天生性格内向，而且整天有烦心的事情，我无法每时每刻都保持高昂的情绪。”其实要改变自己的情绪状态很容易，你只需要改变自己的肢体动作。

科学家发现，通过改变人外在的肢体动作，就可以改变人的情绪。像我们常说的身心互动，垂头丧气，扬眉吐气，都是肢体动作在前，心理状态在后。要想使自己达到巅峰状态，必须先让自己的肢体达到巅峰状态，因为动作创造情绪。假如一