

做营销， 这样说话就对了

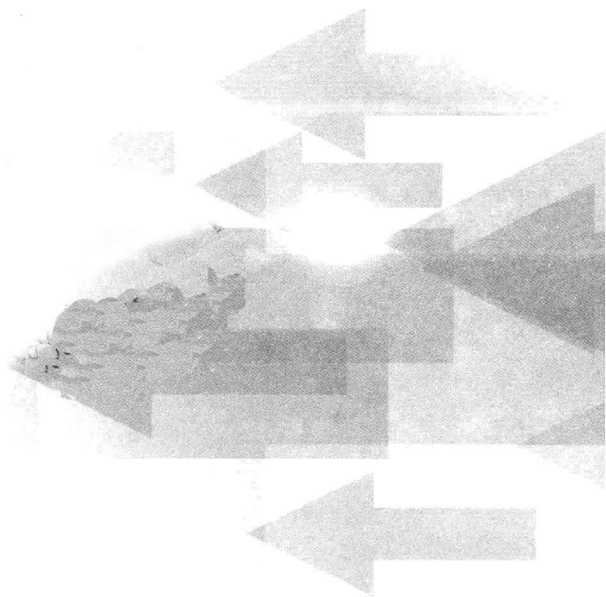
丁兴良 陈志平 林 俊◎著



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

做营销， 这样说话就对了

丁兴良 陈志平 林 俊◎著



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

做营销,这样说话就对了/丁兴良,陈志平,林俊著. —杭州:浙江人民出版社,2012.3

ISBN 978-7-213-04797-8

I. ①做… II. ①丁… ②陈… ③林… III. ①市场营销学:口才学
IV. ①F713.50 ②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 011903 号

做营销,这样说话就对了

作 者: 丁兴良 陈志平 林 俊

出版发行: 浙江人民出版社(杭州市体育场路 347 号 邮编 310006)

市场部电话:(0571)85061682 85176516

集团网址: 浙江出版联合集团 <http://www.zjcb.com>

责任编辑: 王方玲

封面设计: 奇文云海

责任校对: 姚建国

电脑制版: 杭州兴邦电子印务有限公司

印 刷: 杭州钱江彩色印务有限公司

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 7.125

字 数: 14.4 万

插 页: 2

版 次: 2012 年 3 月第 1 版

印 次: 2012 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-213-04797-8

定 价: 27.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与市场部联系调换。

前言

语言的魅力

古希腊时代曾流传一段神话故事。在远古时代，地球上的人们都说同一种语言，人们安居乐业，社会繁荣。有一天，当地的人们聚在一起要造一座通天梯。人们团结一致，齐心合力，通天梯造得很快，不久就高耸入云。上帝知道了非常害怕，如果凡人都能登天了，那他的权威就会受到极大的威胁。于是他施展魔法，让地球上的人们开始说不同的语言。因为语言的不同，地球上的人们不能进行相互的沟通，于是内部产生了纷争，各个部落之间爆发了战争。地球上原本和睦的人们开始四分五裂，再也不合力建造通天梯了。

这虽是一段神话故事，但它告诉我们语言的重要性。语言是沟通的桥梁，语言是情感的传声筒，语言是传授知识技能的工具，语言是人际交往的载体。但在现实生活中，你能熟练地驾驭自己的语言吗？

有人认为，只要是没有语言障碍的人士，都能熟练使用语言来进行表达，相互沟通。但在实际工作生活中，许多人发觉，到



了关键时刻，比如面对暗恋多年的人表达自己的情感，或者向上司表达晋升或加薪的愿望，又或者面对跟进已久的客户，想让他下定决心购买产品时，就会感觉到脑袋空空、词汇贫乏，不知该如何去表达。甚至在与身边的亲友沟通时，也会因表达不当导致误解和不快。上帝赐给我们语言表达的功能，却没教给我们语言表达的技巧。语言的天赋并非完全来自先天遗传，更在于人的修养和阅历。

如何才能成为语言的巨人？这就涉及语言表达时的语态、神情、肢体动作、技巧等。其核心在于选择恰当的时机、对恰当的人、说出恰当的话，进而营造良好的交流氛围，展示语言表达的艺术。常言道“一句话说得人笑，一句话说得人跳”，同样的语言可能产生截然不同的效果。

一位不擅交际的宅女应邀参加一位朋友的婚礼，这位朋友是第二次婚姻。在婚礼宴会上，她端着酒杯上前，微笑着对新郎新娘说道：“恭喜两位新婚之喜，我祝你们不离不弃，白头到老。”两位新人听了颇为尴尬，旁边一位朋友忙过来打圆场道：“这位小姐的意思是说，祝贺你们有情人终成眷属，愿你们的情感伴随着岁月而永恒。”一席话说得两位新人心花怒放。

这位宅女的祝贺词为什么会导致对方的尴尬，而另一位却赢得一片欢呼呢？语言的表达离不开具体的场景和对象，语言高手应当学会揣摩对方的心理，将话说到对方的心坎上。

有两位领导招聘秘书，他们问应聘者同一个问题：“你想成为什么样的人？”应聘者回答到：“我想成为领导想要的人！”结果领导大悦，立即录用了他。另一位领导听到相同的回答后，当即淘

汰了他。同样的问题，同样的答案，为什么结果会截然不同呢？因为，前一位领导是政府领导，他选用秘书的首要条件是忠诚和服从；第二位领导是企业领导，他选用秘书的标准是必须有自己的思想。

精妙的语言能改变历史

在《三国演义》中，曹操率百万雄兵顺江而下。势单力薄的刘备无力与曹操抗衡，唯有联合孙权方有胜机，于是诸葛亮临危受命出使东吴。而在东吴内部两派争论不下：主战派认为，战至一兵一卒也绝不能投降；投降派认为，与其以卵击石，还不如投降曹操，保存实力。诸葛亮面对两方争论不下的局面，坦然地说：“在场的各位都可以投降曹操，唯有主公你不能投降。”孙权问：“为什么？”诸葛亮说：“在场的各位投降了曹操，都能在曹操大军内部谋个一官半职，对他们而言，只不过改变了主人，没有其他的损失。而主公你是当世英雄，你若投降了，曹操又怎能容你？”一席话坚定了孙权联合刘备抗拒曹操的决心，于是有了后来的火烧赤壁、三国鼎立。

凭一人之力、三寸不烂之舌，解国家之危难，这充分体现了诸葛亮的语言威力。语言的背后有对时局的判断，对人心的洞察，无怪乎后人感叹道：“一人之辩，重于九鼎之宝，三寸之舌，强于百万之师。”

在营销工作中，我们也会遭遇到进退两难的处境。面对企业利益和个人利益发生冲突的状况时，我们如何能兼顾到双方利益，这就要看营销人员的随机应变和语言表达能力了。

某公司生产的继电器被选中在新型战机上使用，但试航期间，飞机却滞留空中无法降落，差点酿成重大事故。军区领导震怒，下令严查。排查下来，继电器在设计上有缺陷是主要原因。军区一纸传真到该公司，主管销售的副总带领技术人员立即赶到现场，经分析发现，其实问题在于试飞人员操作不当，导致自动系统失灵。他们了解到这次试飞因军委领导视察，为获得圆满成功，由空军某部师长亲自试飞。该师长对新型战机性能不太熟悉，尤其是自控系统操作不熟练导致出现故障。事实上，他们公司的继电器无任何质量问题。

问题查出来了，但如果照实公布，势必会让部队领导下不了台，导致合作的终结。该副总巧妙地说：“新型战机对我们来说是个巨大的挑战，欧美国家研发花了 20 年，而我们只用了 5 年的时间，这个速度是史无前例的。我们在设计产品时，以赶超欧美的标准来要求自己，疏忽了中国的国情。老飞行员在驾驶新型战机时会有操作不习惯的问题，这点我们回去以后一定加以改进，以避免类似问题的再次发生。”一席话让大家皆大欢喜。该副总的話既让部队领导知道了事故的真正原因，又撇清了公司的责任，还保全了领导面子，事情得到了圆满解决。

会说话能提升团队的战斗力

一个优秀的领导者，首先是一个激情与斗志的鼓动者。《亮剑》中的主人公李云龙就是一个天才鼓动家。他的那句“狼行千里吃肉，狗走千里吃屎”让独立团战士热血沸腾。

善于语言表达的领导者能有效化解员工的不安情绪，激发员

工的斗志。“善于沟通、采纳意见、愿意倾听”，这是在一份针对2000多位主管的调查报告中，被采访者评定为领导者博得众人尊重的最重要的特征。

浙江某电器企业受国际大环境的影响，企业经营状况出现大幅度滑坡。企业内部盛传的“企业要倒闭”的流言，让所有员工都人心惶惶。在全体员工大会上，该公司老总真挚地说道：“现在公司内部在流传：企业不行了，要倒闭。这个小道消息不是没有一点根据，我们企业受到国际金融风暴的影响，订单大减，企业在经营状况上远不如以前，我们企业遭遇到空前的困难。于是有人向我建议：现在订单量少，是不是可以裁减员工，以缩减费用、降低成本。我想了想，立刻否定了这个建议。在场的各位是风风雨雨与我一同走过来的，企业发展至今有大家每一个人的功劳，怎么能因为企业遭遇到暂时的困难，就抛弃对企业有贡献的员工呢！”这番话立刻引来会场上一片掌声。

老总停顿了一下说：“到了年底了，照例要给各位发个红包。又有人建议，企业面临困境，今年的红包就免了，让员工和企业共渡难关。这个建议没错，但一年来各位都勤勤恳恳，任劳任怨，如果这个红包免了，我会心有愧疚。今年的红包还是要发，只是数额比以前少了些，还请大家能理解体谅！”

该老总的一席话，不仅消除了员工心中“企业要破产”的担忧，同时也激发了大家的工作热情和斗志。经过公司上下的共同努力，半年后这个企业终于走出了困境。

所谓领导者，当有洞穿时局、高瞻远瞩的眼光。



会说话能让你驰骋职场

某企业老总欲在公司财务部内部提升一名财务经理，面谈时，老总出人意料地出了一道简单的问题：“你们都是有多年经验的财务人员，请你们告诉我，1加1等于几？”

各位财务人员面面相觑，没明白老板这个问题背后的真实意思。有自以为聪明的财务人员思索半天回答道：“1加1等于2以上的任何数。”

老板不满意地摇摇头。

其中一个财务人员心领神会，将老板叫到一边轻声说道：“1加1等于多少，你老板说了算。老板说等于多少，就是多少。”

老板眉开眼笑地说：“公司财务经理就由你来担任了。”

这个似乎有点冷酷，但在私营企业的财务部门，大多数时刻都是老板说了算。财务部作为公司管钱的部门，其负责人自然是老板的心腹，唯老板的意志是从。老板注重财务经理的工作能力，更关注财务经理对他的忠诚度。这位财务人员看穿了老板的心思，三言两语就博得老板的欢心。

职场上充满着竞争，竞争的焦点未必只集中于能力和素质。会做人、会说话的人才能在职场上游刃有余。传统的谨言慎行的观念已经不能适应当今的社会环境，只有敢于表现自己、展示自己的人才能获得出人头地的机会。

会说话是营销人员的基本功

某家节能设备企业有两位营销人员，向各企业推广其节能设

备。三个月后，一位营销人员空手而归，而另一位营销人员签回了数百万元的订单。为什么两者之间差异如此之大呢？一个重要的原因在于：是否会“说话”。

营销人员的话并不在多，而在于能否打动客户的心。

两手空空的营销人员见到准客户时会说：“你了解我公司的产品吗？我公司产品是由我公司独立研发的新型节能产品，获得国家十几项专利，并被评选为当代最节能的产品，能有效帮助企业节能20%……”他一口气说了半个小时，客户说：“我公司暂时不需要，等有需要了再与你联系。”该销售员似乎口才很好，介绍产品滔滔不绝，但客户最终只是敷衍一句，便没了下文。他只是在“王婆卖瓜，自卖自夸”，话虽多，但没说到客户心坎上。

另一位签回数百万元订单的营销人员是这样说的：“王总，您是否觉得现在市场竞争压力越来越大，企业的利润越来越薄呢？”

王总说：“是的！我们现在产能是大了，但利润却越来越薄了！”

营销人员说：“提高企业利润的最佳途径是降低生产成本，还是提高产品的价格呢？”

王总说：“现在产品的价格已经透明化了，要想提价是不可能的，只能降低生产成本了。但现在人力成本和原材料成本都在上涨，要想把成本降下来，挺不容易的。”

营销人员说：“我现在有一个办法，能帮助贵公司有效降低20%的生产成本，带给企业数百万的纯利润，您是否有兴趣听听呢？”

王总说：“是吗？还有这么好的办法呀！快说来听听。”



于是该营销人员签回了数百万元的订单。

对于营销人员来说，是否会说话，往往直接决定了其交易的成败。

搞行政管理工作的人，会说话能提高工作效率，创造绩效。即便是传达室的门卫、前台小姐，会说话也能让来公司的每一个客人心情愉悦、记忆深刻。

语言的才能已经上升为 21 世纪最重要的才能之一。不管你从事哪一行，都需要有良好的口才。语言的表达能力首先来自于内心足够的自信，自信能战胜内心的恐惧，使你无论面对什么样的场合都能侃侃而谈，条理清晰。其次，语言的表达能力来自于自身的修为。其实大多数人的口才都是后天修炼而成。各种场合的历练和有意识的训练都能让你口若悬河、滔滔不绝。再次，良好的语言表达能力来自于个人的阅历和品格。有了丰富的阅历，看问题往往能一针见血，说话也能一语惊人。有了良好的品格，说话自然格调高远、雅而不俗。

作为社会人，我们谁都难以孤立于世上，而让自己融入一个团体并被接纳，都离不开语言的表达能力。良好的语言表达能力能让周围的人正确地认识你、了解你、欣赏你、认同你。当你在危难的时刻，良好的语言表达能力使我们获得帮助，摆脱困境。就如一位名人所说：“眼睛可以容纳一个美丽的时间，而嘴巴则能描绘一个世界。”精妙、高超的语言是获得人生、家庭、事业成功的好帮手。

语言是思想的传声筒，也是人们心灵沟通的桥梁。我们生活在这个世界上，无论是在社会上，还是在工作中都离不开语言的

交流。语言的沟通消除了心里的戒备，打开了彼此的心扉，语言的交流搭建了相互合作的平台，铺平了事业成功的道路，语言的表达能让知己近在咫尺，让英雄惺惺相惜。语言是人类走向大同的载体，是人类走向文明的桥梁。

你想成为人生的主人，走向成功的彼岸吗？你想让自己在事业上能披荆斩棘，到达辉煌的顶峰吗？那就让我们成为语言的主人吧！

目 录 CONTENTS

前言 语言的魅力

1 赞美他人是一种美德

- 002 喜欢被赞美乃人之天性
- 006 对年轻女性的赞美
- 009 对中老年女性的赞美
- 012 对年轻男性的赞美
- 014 对中老年男性的赞美
- 016 对高层领导的赞美

2 巧言善问——问出你想要的信息

- 022 与人沟通从倾听开始
- 024 从设计师或技术专工口中获取信息
- 027 从甲方采购或技术部门获取信息
- 030 从竞争对手口中获取技术信息

3 精妙的语言，能拉近彼此的距离

- 034 客户关系破冰的五部曲
- 043 自我介绍的话术
- 045 寒暄的话术
- 047 获得共鸣的话术

- 049 故意自我出丑的话术
- 051 巧妙透露个人隐私的话术

4 在交流中彼此交心

- 056 与客户交心的十大要领
- 061 激发客户购买需求的话术
- 064 引导对方泄露真实购买意图的话术
- 066 赞同对方观点的话术
- 067 引导对方说出我方观点的话术

5 彼此交心才能交易

- 070 客户的质疑是成功的信号
- 076 应对客户质疑的七大策略
- 097 应对客户质疑的话术

6 突破拒绝的屏障

- 100 化解客户拒绝的六把利剑
- 108 应对拒绝拜访的话术
- 110 应对拒绝吃饭的话术
- 111 应对拒收礼物的话术

7 饭桌上的艺术

- 114 打开客户心扉的五把钥匙
- 126 饭桌上有效交流的话术

8 将礼物送到心坎上

- 128 给客户送礼的四大注意事项
- 134 跳出工业品关系营销的八大误区
- 141 给客户送礼的话术

9 谈判桌上的强中手

- 144 与客户谈判的三大步骤
- 163 价格谈判的话术
- 166 确定付款方式的话术
- 167 商定售后服务的话术

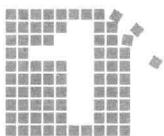
10 服务创造价值

- 170 客户服务的价值和基本特征
- 176 工业品企业的客户服务战略
- 181 客户服务体系的标准化
- 187 客户服务人员的话术

11 货款回笼不再是难事

- 190 应收款的事前管理
- 194 应收款的事中管理
- 198 应收款的事后管理
- 200 回笼货款的十大技巧及话术

213 后记



赞美他人是一种美德

人人都渴望被赞美

一句真诚的话语能让人愉悦一天

只要我们没脱离凡尘

内心深处就有被人认同的渴望

人刻意所为的每一个行为

都希望获得他人的认同



喜欢被赞美乃人之天性

人人都渴望被赞美。

一句真诚的话语能让人愉悦一天。只要我们没脱离凡尘，内心深处都有被人认同的渴望。人刻意所为的每一个行为，都希望获得他人的认同。妻子别出心裁地做了一个新的发型，如果丈夫熟视无睹，她可能会难受好几天；员工费尽苦心做了一个新的文案，老板几句赞赏的话，会让他有“士为知己者死”的冲动。赞美或许只是张嘴之劳，但对他人而言，可能产生特别的价值。

张阿姨在某公司从事保洁工作有 20 多个年头了。她每天都是第一个到达公司将办公室打扫得一尘不染，每天又是最晚离开公司，仔细关好门窗和电闸。即便是拿着公司员工里最低的工资，她也总是面带微笑，乐此不疲。

张阿姨的儿子长大成人，有了收入丰厚的工作，也组建了幸福的家庭。有人对她说：“张阿姨，儿子都已经成家立业了，你忙碌了一辈子，也该享享清福了。何必像现在这样起早贪黑地工作呢？”

张阿姨笑着说：“我在公司里做了 20 多年，这里的每一个人见到我都会说‘张阿姨，你辛苦了’、‘张阿姨，你将办公室打扫得真干净’。公司已成了我的家，离开公司我会寂寞的。”