

一看就懂



“老实”本身就是死穴

业务是“谈”出来的，纵横商场必备的“谈判术”
让你练就开口就是**赢家**的好功夫！

互动式
情景漫画
**完全
图解**

超级业务员 一定要学会 的**90**个说话技巧

CHAO JI YE WU YUAN YI DING YAO XUE HUI DE 90 GE SHUO HUA JI QIAO

陈育婷 / 编著，李孟杰 / 绘图

易阅读！

实例搭配趣味十足的全彩图解，
教你轻松掌握“逆转胜”成交技巧！

易理解！

精准切入谈判致胜要点，
让你点石成金、无往不利！

重案例！

以故事切入点，
让你印象深刻，

全国百佳图书出版单位
ARCTIME
时代出版传媒股份有限公司
安徽人民出版社

超级业务员 一定要学会 的90个说话技巧

CHAO JI YE WU YUAN YI DING YAO XUE HUI DE 90 GE SHUO HUA JI QIAO

陈育婷 / 编著 李孟杰 / 绘图

图书在版编目 (CIP) 数据

超级业务员一定要学会的 90 个说话技巧 / 陈育婷编著 ; 李孟杰绘图 . 一合肥 : 安徽人民出版社 , 2012.11

ISBN 978-7-212-05890-6

I . ①超… II . ①陈… ②李… III . ①商务谈判—通俗读物 IV . ①F715.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 280848 号

安徽省版权著作权合同登记 字: 121211174 号

本著作物经外图 (厦门) 文化传播有限公司代理, 由汉湘事业股份有限公司授权北京时代华文书局有限公司, 在中国大陆出版、发行中文简体字版本。

超级业务员一定要学会的 90 个说话技巧

作 者 | 陈育婷

绘 图 | 李孟杰

出 版 人 | 胡正义

选题策划 | 胡俊生

责任编辑 | 胡俊生 樊艳清

责任印制 | 范玉洁

营销编辑 | 孙向雷

装帧设计 | 亚力设计 王艾迪

出 版 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

安徽人民出版社 <http://www.ahpeople.com>

合肥市政务文化新区翡翠路 1118 号出版传媒广场 8 楼

邮编: 230071

发 行 | 北京时代华文书局有限公司

北京市东城区安定门外大街 138 号皇城国际大厦 A 座 8 楼

邮编: 100011 电话: 010-64267120 010-64267397

印 刷 | 北京中印联印务有限公司 电话: 010-87331056

(如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换)

开 本 | 710×1000 1/16

印 张 | 12

字 数 | 150 千字

版 次 | 2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

书 号 | ISBN 978-7-212-05890-6

定 价 | 28.00 元

版权所有, 侵权必究

谈出无中生有的好生意!

一名顾客走进一家服饰店，想要购买衣服。店家把原本要卖 399 的衣服故意先喊价到 499，让顾客杀价，等顾客杀到 399 再以一种无奈的口吻成交。事实上这个常见的买卖过程就是一种谈判的技巧，顾客杀了 100 原以为赚到，而店家也如愿以偿以 399 卖出得到了预期利润，这也算是一种谈判技巧，最终也达到了店家所需的利润目的。

在积极追求成功的商业市场，每一个人都需要运用谈判缔造商机，如资源分配、交易买卖、销售过程中的条件谈判、乃至劳资双方的谈判协议等等。

如何使自己拥有筹码与人谈判？以商业来说，用谈判还不如说是如何使自己的局势比人强，得到自己想要东西的一个方式。比如说，如果以店家与顾客来说，总会碰到有人喜欢杀价，而店家所想要的是把物品以高价卖出得到最高的利润，但是以顾客来说，则是希望以最低的价格买到最好的物品，所以店家该用什么方式来获得最高利润？

企业间靠谈判来交换资源利益或是结盟合作来赢得更大的机会。“谈判能力”是一个企业能否在竞争环境中取得较佳优势的一个重要关键！商业谈判的能力，不但是积极达成交易的重要武器，也是企业提升竞争力的途径之一。

懂得利用谈判的技巧，让顾客达成你设定的目标。

军事上有句话说：“战略错误，战术很难扭转；战术错误，战斗则很难取胜。”这个道理用在谈判上也一样。“目标错误，就难以制定策略；策略错误，就难以制敌先机。”最后当然也离目标愈来愈远。很多老实人虽然坐上谈判桌，却不了解谈判是弱点间的对话，而不是一场公平竞争。

老实人喜欢把生活中的美德，例如老实不做作、仁慈体贴、发扬同理心、绝对信任等习惯搬上谈判桌，以为对方会同样以礼相待，这种心态根本就是自寻死路，因为坐上谈判桌等于一场战争即将开打，你单方面决定停火、释出善意的结果，就是被对方打成蜂窝当垫背。

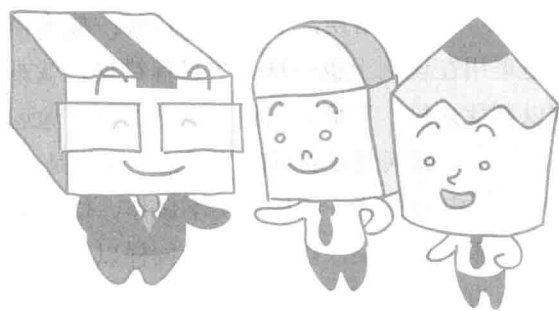
想要避免这种后果，每个谈判桌的老实人都应该明白，想成为出色的谈判专家，不管你私底下多忠厚老实、善解人意，只要上了谈判桌，你所代表的就不只是你，而是代表所有委托你进行谈判的人。同时你也要认清，“老实”正是谈判桌上最大的弱点，因为老实人不仅不懂虚张声势的重要，甚至还会对对手有问必答、心怀同情，最后损耗的还是委托人（包括自己）的利益，我想这是除了你的对手外，谁都不乐见的结果。

所以，千万别在谈判桌上以老实人自居，这并不会成为让人赞许的美德，只会让你的委托人痛彻心扉，连带影响你未来的前途。诚实的观念，倾向“选择性的事实”，可以不说，但不必说谎，这样在道德和现实上都可兼顾。

很多人会把谈判结果归责于“运气”上，例如：“这次运气不好，遇到那个人。”“要不是他们半路杀出一个程咬金坏事，也不会变这样。”“这次超倒霉的，我遇到的委托人根本不知道自己需要什么，没有目标要怎么和对方谈？”

其实，谈判进行时，要多方的准备数据，当局势对我们有利时，我们也不可以过度乐观，要步步为营，小心谨慎，清楚明确地掌握整个谈判的过程，避免过度乐观影响谈判效果。

本书就是以生活化的实例，搭配拟人化逗趣的插图的方式，告诉你如何作谈判前的准备，如何让对手觉得无路可退，永远买你的账，让你在各种谈判过程中总是胜利的一方，拥有更多的筹码，进而创造出好的业绩。





目录

第一章：好业务是谈判高手

1-1	伸手不打笑脸人	004
1-2	业务是谈出来的	006
1-3	态度决定胜负	008
1-4	给客户最好的第一印象	010
1-5	靠领袖魅力谈出好生意	012
1-6	美式作风案例	014
1-7	站在对方的角度上	016
1-8	用气势压倒对方	018
1-9	幽默化解危机	020
1-10	不骗人也可以推销	022
1-11	不动声色潜移默化	024
1-12	利用“空墙”效应	026

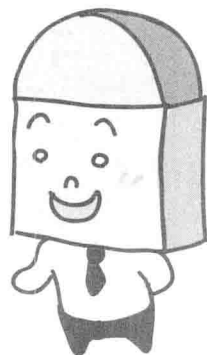
第二章：纵横商场必学“谈判”

2-1	谈判来自个人因素	030
2-2	谈出无中生有的好生意	032
2-3	把握插话的分寸	034
2-4	应用解决问题	036
2-5	谈出好薪资	038
2-6	恰到好处的拒绝别人	040
2-7	商场竞争的必备技巧	042
2-8	价格是谈出来的	044
2-9	取悦上司及合作伙伴	046
2-10	人际中，小事就是大事	048

目录

第三章：天时地利策略的运用

3-1	环境资料收集	052
3-2	为对方找一个成交理由	054
3-3	创造无形靠山	056
3-4	期盼认同自己的人出现	058
3-5	建立欲望诉求	060
3-6	善用恐惧心理	062
3-7	用价值取代价格	064
3-8	诚实可以提升你的人品	066
3-9	使用对方的语言	068
3-10	信任度是谈判的优先筹码	070



第四章：分析对手的谈判风格

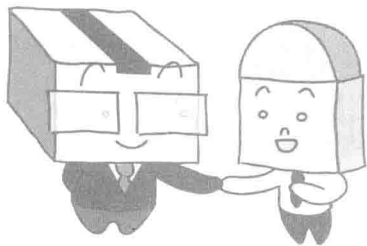
4-1	实际型对手	074
4-2	亲切型对手	076
4-3	分析型及表现型对手	078
4-4	何谓“双赢”的谈判	080
4-5	掌握问话技巧	082
4-6	善于看人戴帽子	084
4-7	做人比做事更重要	086

第五章：如何利用数字工具加强谈判技巧

5-1	运用在线工具	090
5-2	电话、电子邮件的谈判秘诀	092
5-3	录音笔训练好口条	094
5-4	数字商品帮你抢得先机	096
5-5	善用统计报表	098
5-6	用框架让对方填故事	100

第六章：开口就要当赢家

6-1	准备好才开口	104
6-2	见人说人话，见鬼说鬼话	106
6-3	不轻易接受首次开价	108
6-4	避免正面拒绝	110
6-5	掌握“最后一句话”的所有权	112
6-6	“差价均分”策略	114
6-7	该说“不”就别客气	116
6-8	不开口也是好话术	118
6-9	找出定案的关键人物	120
6-10	威胁也可以很动听	122



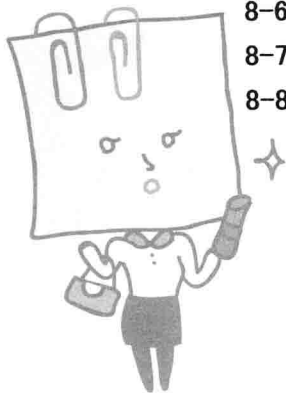
目录

第七章：善用“谈判压力”

7-1	掌握时间紧迫性	126
7-2	底价由感觉决定	128
7-3	随时做好掉头就走的准备	130
7-4	留意对手的声东击西	132
7-5	让对方先做出承诺	134
7-6	用对钓饵事半功倍	136
7-7	向对手道贺	138
7-8	被拒绝也不是坏事	140

第八章：老实人常犯的禁忌

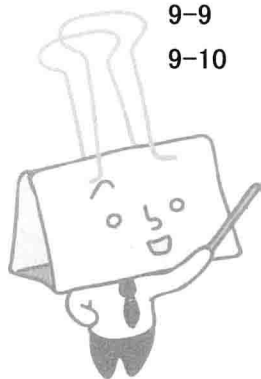
8-1	“老实”本身就是死穴	144
8-2	借助第三者的威名	146
8-3	永远要思考替代方案	148
8-4	要积极，但别操之过急	150
8-5	不装懂、不插嘴	152
8-6	谈判对事不对人	154
8-7	分清楚意见与事实	156
8-8	以退为进的是陷阱	158





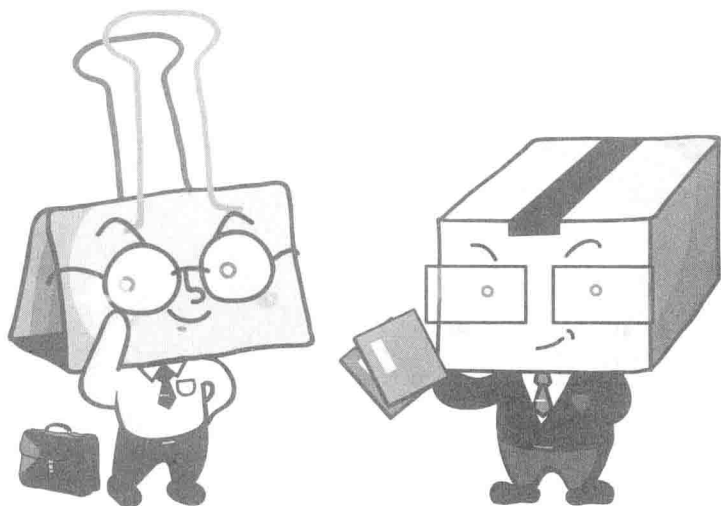
第九章：“逆转胜”百分百成交技巧

9-1	为对方贴上标签	162
9-2	抢救临时变卦的残局	164
9-3	善用说“是”的权利	166
9-4	小心弄巧成拙	168
9-5	全身而退	170
9-6	劣势地位靠二软解救	172
9-7	创造共同语言	174
9-8	制造疲于奔命的假象	176
9-9	学会刻意“忽略”	178
9-10	让对方无路可退	180



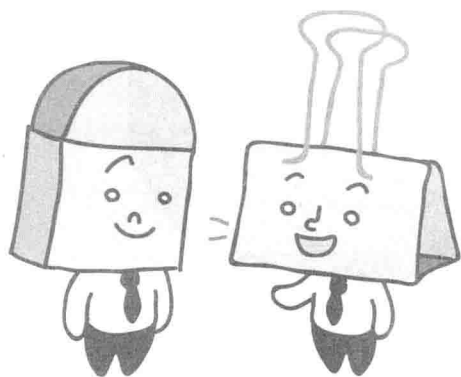
一看就懂！

超级业务一定要会的 90个话术技巧



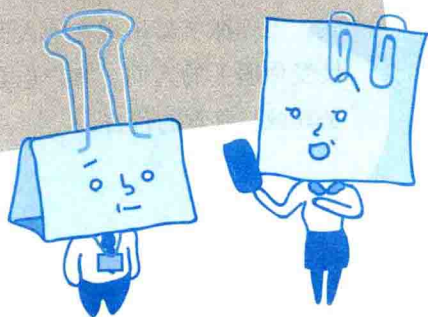
第一章

好业务是谈判高手

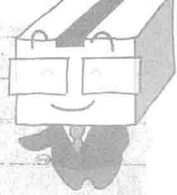




- 1-1 伸手不打笑脸人
- 1-2 业务是谈出来的
- 1-3 态度决定胜负
- 1-4 给客户最好的第一印象
- 1-5 靠领袖魅力谈出好生意
- 1-6 美式作风案例
- 1-7 站在对方的角度上
- 1-8 用气势压倒对方
- 1-9 幽默化解危机
- 1-10 不骗人也可以推销
- 1-11 不动声色潜移默化
- 1-12 利用“空墙”效应



伸手不打笑脸人



伸手不打笑脸人

有一句古老的谚语是这么说的：伸手不打笑脸人。

老祖宗流传下来的古老谚语都有智慧，其实笑也是一种武器，是一种主动的示好，可以拉近彼此的距离，让彼此增添好感，尤其在大家都不笑的情况下，先笑的人先赢，也可以让气氛更加融洽。

一个服务人员就算心情再郁闷、工作再烦乱，面对一个带着笑容的顾客，态度也会转好，所以我们才会说：“伸手不打笑脸人”。

2008年北京奥运会的主办单位深谙此理，知道“笑容是北京最好的名片”，所以在训练礼仪小姐时，要求她们要咬筷子，一次十几分钟，为的就是让每个人都能拥有天使般的自然笑容。

微笑，让人不容易拒绝你

笑容之所以珍贵，因为那是内心的热忱流露到外面的样子。

美国第三任总统杰斐逊是一位很了不起的人。有一次，他骑马到乡间出游，途中遇到一条河，但是桥断了。当众人想骑马渡河时，一名农夫走向杰斐逊，请杰斐逊帮忙让他骑着马一起渡河。过河后，有人问农夫：“你怎么知道要找我们的总统？”农夫回答：“啊！我不知道他是总统。因为我只在他脸上看到 Yes，其他人的脸上都写着 No。”

所以在脸上挂着笑容等同于在脸上写了 Yes！让人不容易拒绝你！

凯瑟琳·迪佛利也在其所著的《黄金服务十五秒》中提到：员工和顾客接触的时间至少有十五秒，只要把握住这“关键的十五秒”，就能留住顾客。如何在短短的十五秒内，让顾客留下良好的印象？就是要面带笑容。

微笑是表达感激的最自然的感情表露，也是人与人感情交流的一种方式。当你微笑着出现在他人面前，你的善良和包容也在不知不觉中感染着接受你服务的人们。客户也会用他的好心情接受我们的服务，因为，微笑是真诚与善意的代言。

◎了解微笑的好处◎

化干戈为玉帛

微笑可以创造奇迹，当服务中出现差错时，歉意的微笑加上适当的语言与改错的行动，可以得到客户的谅解，化干戈为玉帛。

化解敌意

一个小小的微笑，在某些人眼里看起来只是很细小的回报，但是，它可以带给很多人满足感。正是因为世界上有了微笑，才使得我们能够缩短地域的距离，使无论来自何方的朋友都能用微笑化解由于语言的不同而带来的诸多困扰。

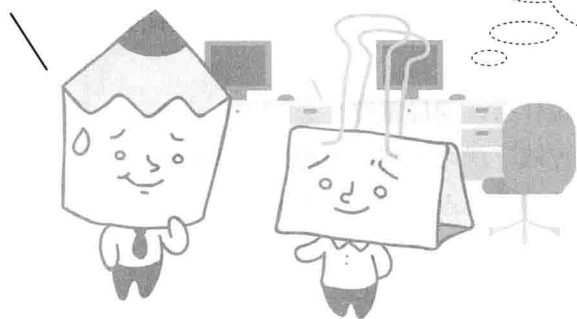
传达亲切感

微笑是一个人对他人的态度的外在表现，当你在为客户服务时，你一个微笑的眼神，一句微笑的问候，一个微笑的动作，都能使客户感到你待客的亲切与温暖。

抱歉！我之前给的数据原来有错误，这份是我更新的数据。

看到这么亲切诚恳的笑容，我也生气不起来了。

喔！没关系！





艾森豪威尔将军曾说：“我宁愿说服某个人与我同行，因为我一旦说服他，他就会紧紧相随。要是我恐吓他，那么只要他怕我一天，就会留在我身边一天，但最后还是会一走了之。”

他所提到的“说服”，就是一种沟通能力的展现。好的业务必须具备良好的沟通技巧，业务是谈出来的，那么如何增加谈判成功的几率呢？可由以下几点说明：

一、透过最基本的企划概念“5W1H”开启彼此的话题：

- ◆ Who: 谁是你说话的对象？要用什么表情面对他？
- ◆ What: 什么是你要说的？也就是你们的话题，或者谈话目标与内容。
- ◆ Why: 为什么要说这些？或者，为什么是这位聆听者？
- ◆ When: 考虑开口的时机了吗？有没有先发制人的必要与优势呢？
- ◆ Where: 哪里是最适合的谈话场所？
- ◆ How: 如何把话题从开场白带入核心？

二、微笑力量大：

在谈话取得一定效果、谈判达成某种协议、甚至当情势产生僵局时，双方能会心微微一笑。如此，可消除芥蒂、增加彼此的友谊、争取谈判的空间。

最后我们还需要注意以下几点：

- (1) “愿意”沟通并不代表“能够”沟通，让人了解的沟通才是有用的沟通。
- (2) 我们怎么说和说什么，同样重要！
- (3) 不懂得沟通的方法，就达不到沟通的效果和目的。
- (4) 许多问题与冲突的关键点，都是因为沟通不良。
- (5) 当你有说话的冲动时，问对方：说说你的想法。
- (6) 和陌生人交谈时，从他的职业、头衔、背景开始问问题。
- (7) 多看报纸杂志，了解时下众人关心的话题。

◎ 练习 “5W1H” ◎

成功开启彼此间的话题：试着在谈话内容中从以下几点（5W1H）切入：

Who

谁是你说话的对象？要用什么表情面对他？

What

什么是你要说的？也就是你们的话题，或者对谈目标与内容。

Why

为什么要说这些话？或者为什么是这位聆听者。

When

考虑开口的时机了吗？
有没有先发制人的必要与优势呢？

Where

谁是你说话的对象？要用什么表情面对他？

How

如何把话题从开场白带入核心？

