

修炼导购业务能力，提升销售实战技巧



导购 这样说 才成交

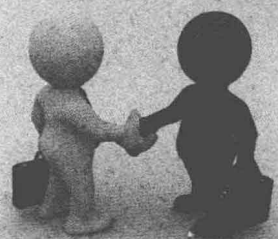
DAOGOU ZHEYANGSHUO
CAICHENGJIAO

丁兆领◎编著

销售的世界越来越透明，顾客也越来越精明，再也不是“买的不如卖的精”的时代了，想顺利地达成交易，没有绝妙的口才，你就很难得到骄人的销售业绩！

导购要么不开口，开口就请牵住顾客的心，用口才获得信任，用口才征服客户，签单就在开口与闭口间轻松达成！

修炼导购业务能力，提升销售实战技巧



导购 这样说 才成交

DAOGOU ZHEYANGSHUO
CAICHENGJIAO

丁兆领◎编著

内 容 提 要

没有好口才,休想成为业绩出众的导购。顾客来来往往,收益不是坐等而来的。导购一定要懂得用语言“敲击”顾客的心,架起一座沟通的桥梁,深入顾客的内心,激发顾客的需求与欲望,用最有效的话语实现快速成交。

本书从导购实战能力出发,阐释如何应对销售中经常遇到又不好解决的问题,结合经典案例,演绎出诸多极具挑战的场景,生动展示了导购在特定情境下如何掌控主动、巧妙应对、把握心理、挖掘需求、迎合他人、得到信任、融洽沟通、促成成交。让读者快速提升导购技巧,让自己的业绩蒸蒸日上!

图书在版编目(CIP)数据

导购这样说才成交/丁兆领编著. —北京:中国纺织出版社, 2012. 1

ISBN 978-7-5064-8024-6

I. ①导… II. ①丁… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 230375 号

策划编辑:曲小月	责任编辑:闫 星
特约编辑:李伟楠	责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

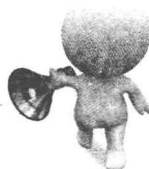
开本:710×1000 1/16 印张:16.75

字数:255 千字 定价:29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

preface



生活中,我们经常听到“导购”一词,顾名思义,“导购”即是引导顾客促成购买的过程。很明显,导购员的主要职责就是帮助消费者作出决定,实现购买。但当今社会激烈的市场竞争已经很明显地体现在了销售行业,这也给导购员的销售工作带来很大的压力。

那么,销售业绩不佳的导购员,你是否想过:为什么同样从事销售工作,人们的销售业绩却千差万别?为什么你的同事和竞争对手深得顾客青睐、生意红红火火,而你的薪水只能勉强度日?难道是你不够努力?不是!因为你总是热心地为每一个顾客服务。难道是你的产品不够好?不是!因为你所销售的产品的市场覆盖率一直名列前茅。或者是你的顾客真的不需要产品?更不是!因为他在拒绝你之后明明买了其他导购员的同类产品。那么,你业绩不佳的原因到底是什么?很有可能是因为你忽视了一点,那就是:导购员是靠嘴吃饭的,只有会说话才能做好销售。

俗话说:“买卖不成话不到,话语一到卖三俏。”毋庸置疑,一名出色的导购员最大的本领也无非是具有出色的说话能力。可能有些导购员会说:“我的口才不错啊,为顾客推荐产品时也能对答如流。为什么这些顾客还是那么难摆平呢?”这里,我们首先要清楚的一点是,顾客不是用来摆平的,而是要对其进行说服的。假如你没有认清这一点,那么,你与顾客的关系就会停留在带有明显营销目的的利益交往上,顾客还会愿意听你诉说吗?此时,即使你再会说话,也不能打动顾客了。

的确,说话人人都会,但作为一名导购员,更要懂得谈话的技巧。我们常常看到在销售中因一句话而毁了一笔业务的现象,实际上,这就是因为导购员只会说话而不会说服。导购员的语言能力在一定程度上决定了他的生存状况,导购员如果能避免失言,业务肯定有所改观。

也许你又会问,怎样才能成功说服顾客?怎样才能成为一名优秀的导购员?其实,任何能力都是不断锻炼出来的,口才也是训练出来的,是“一分天才,九分努力”的结果。

本书正是从如何说服顾客出发,从如何开场破冰、处理顾客异议、应付顾客出的难题、讨价还价、促成购买等几个方面来写,为导购员提供了一些简单的销售技巧,可供参考。希望每位读完本书的导购员都能从中得到启迪,并将这些交谈技巧应用到自己的实际工作中去,成为一个成功的导购员!

编著者

2011年8月



第一章◆练好嘴皮子,导购出口就抓顾客心	1
掌握最佳语速,让顾客听得清楚	3
掷地有声,说话就是要自信	5
控制好语调音色,言语间显得更可靠	7
说有感情的话,让顾客感受到你适度的热情	10
看准顾客的神色与目光,再说对胃口的话	12
说话言简意赅,准确说出要表达的意思	15
有一定的素养再说话,显得更专业	17
灵活机动,说话时给自己留好后路	20
不会笑的导购员,再会说话也无用	22
说话会推敲,看准顾客一样话百样说	25
 第二章◆服务规范不能少,专业的语言令人信服	 29
迎接顾客的语言要规范,不可漫不经心	31
为顾客引路时,语言与动作配合要自然	33
平和待客,不能表现出急于成交或爱搭不理	36
送客时更要把话说到位,顾客还会再来光顾	39
赞美顾客必不可少,但还请找准了点	41



与顾客交谈的距离和分寸要把握得当	44
注意说话时的表情,切莫阴晴不定	46
小心自己的口头语,说话时展现你的“专家态”	48
不要使用诋毁同类产品的语言,导购要有职业道德	51
待客时哪些话是不能说出来的“忌语”	53
 第三章◆开场“破冰”有技巧,妙语打开推销局面	57
看人说话,和顾客搭讪有技巧	59
看清顾客环顾后所凝视的商品,找话题切入	61
老顾客来了,必要的寒暄不可缺少	64
顾客只是漫不经心地浏览,你说点什么	67
顾客见没有自己需要的那个品牌产品,转身就将离开	69
顾客有意躲着导购时,说什么话应对	72
面对冷冰冰的顾客,说点什么话“激发”他	74
顾客说“我只是随便看看”,该怎样暖场	77
顾客想看某商品时,被同伴阻拦	79
对特殊的客户该怎么进行推销	82
 第四章◆谈话步步深入,挖掘和创造客户的强烈需求	85
巧妙探问顾客的经济能力与家庭状况	87
顾客貌似没有任何需要时,说什么话深入挖掘需求	89
委婉询问顾客使用过什么类似产品	91
观察顾客的外貌,进行一些有针对性的推荐试探	93
观察顾客同伴,由朋友来挖掘他的需求	96
抓住顾客的提问点,了解到客户的真实所需	98
给顾客一点“刺激”,令他感到产品的必需性	101
遇到年龄相仿的顾客,用感同身受的话来激起他的需求	103



放大顾客的需求,巧说话使其感到需求紧迫	105
顾客特别需求之处,就是交谈时要挖掘的点	108
第五章◆遭受顾客的拒绝时,如何从容继续对话	111
你不用介绍了,我在网上都看过,评价不太好	113
我暂时不需要,家里有类似产品还没使用	116
我觉得这个真的不适合我,算了吧	118
不是给自己买,我得回去问问需要的那个人的意见	120
我想再去别家看看,斟酌一下	123
我朋友就买的这个,我不想和他买一样的	126
你们没有新货了,那我就不要了	128
我这个年龄用这个不合适,先不买了	131
这个是处理的啊,肯定质量不好,我不要了	133
我倒是挺喜欢的,但朋友说这个不好	135
第六章◆说话动个心眼儿,别让价格异议成阻碍	139
价不符实啊,你们卖得也太贵了吧	141
别人家和你这个差不多的东西,价钱比你们便宜不少呢	143
在你家买过多少东西了,你也不给我再便宜点	146
赠品什么的我不需要,直接在价钱上给我优惠些就行了	148
其实这个东西你再便宜 20 块,我肯定就要了	150
顾客对价格有顾虑,就开始挑产品各种毛病时	153
这两件东西差不多啊,怎么价格差这么多	155
我等你们有优惠的时候再来看看吧	158
这东西我真的非常满意,但这个价格太难以接受了	160
优惠那点没有意义,你送我一个××吧	163



第七章◆面对顾客的种种抱怨,做何回答才能化解..... 167

- 你们服务也太差了吧,都没人搭理我 169
- 买的时候服务挺好,售后服务也太差了吧 171
- 我就是按你们说的做的,什么效果都没看到 174
- 我买的时候那么贵,现在这么便宜了 176
- 没有质量问题,顾客认为不合适硬是要求退货 179
- 你们导购也太能吹了,怎么可能有那么好 181
- 赠品倒是不错,主产品却不太令人满意啊 184
- 你们处理问题的效率太低了,我没有耐心了 186
- 是过了保修期,可我都没怎么用就坏了你们不管吗 189
- 那个人什么态度啊,是不是要找投诉啊 191

第八章◆沟通详尽有针对性,打消顾客心中的疑虑..... 195

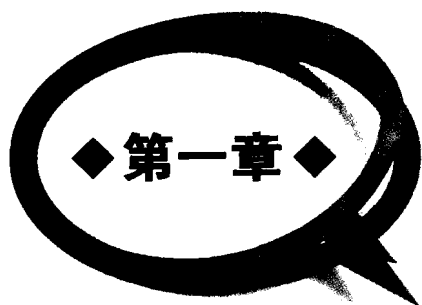
- 顾客嫌麻烦,懒得进行试用体验 197
- 试用完毕顾客感到不是很喜欢 199
- 顾客心里早有决定买的产品,只单纯想试试你家的东西 201
- 用完之后,顾客诉说产品的很多缺点 204
- 试用的时候挺好,回家再用就不一样了 206
- 你们产品的成分太多,对健康有害吧 209
- 顾客觉得这个牌子没听说过,不敢购买 211
- 看着还行,可我买回去了家人估计不会喜欢的 213
- 这个产品对老人和孩子是不是不好 215
- 顾客感觉没什么新意,很不屑于购买 218

第九章◆顾客出难题,你有巧言扭转乾坤 221

- 你是新来的不了解产品吧,叫你们经理来 223
- 你们这做工也太差了吧,这个也敢卖 225



不断砍价软磨硬泡的顾客,你说点什么“狠话”	228
我正价刚买的你们就打折,该怎么赔偿我这差价啊	230
顾客非要等待新品,对眼前产品嗤之以鼻	233
顾客心情不好,总是以挑衅的语气说话	235
第十章◆顾客形形色色,导购员说话要“看人下菜碟”	239
顾客对产品很有研究,提问非常有专业性	241
家长为孩子选商品,孩子不喜欢该如何引导	243
遇到警惕性很高的顾客,你说什么他都半信半疑	245
多名女性顾客一起来购买时,你该如何兼顾着说话	247
面对比较木讷的顾客,怎样才能打动他	249
当性格优柔寡断的顾客左右为难时,你该怎么说	252
参考文献	255



练好嘴皮子,导购出口就抓顾客心

可能很多导购员认为,在导购的过程中,只要有好听的声音、标准的普通话,将产品介绍记得滚瓜烂熟就可以将公司的产品销售出去,实则不然,我们还忽略了一点,那就是如何说才能使客户更容易接受。任何一个优秀的导购员除了具备以上要素之外,还会在语速、语调、说话气场等方面锻炼自己,并且会细心观察客户的反应,留心客户的一举一动,了解客户的需求信号和购买倾向。总之,真正的口才不仅在口,还在于才,导购员只有练好嘴皮子,才能一出口就抓住顾客的心,从而增加交易成功的机会!



掌握最佳语速,让顾客听得清楚

导购员如何说才能使客户更容易接受,其中,就包括推销的语速。如果导购员说话语速太快,客户不容易听清楚你要表达的内容,而且太快的语速还会给客户一种紧张感和压力感。可是,如果语速太慢,会给客户以啰嗦、拖沓的感觉。而且太快或者太慢的说话速度都不容易激发客户参与到说话当中的积极性,这样将大大不利于导购员与客户之间的沟通。

销售情景:

陈小姐最近被公司领导批评了,原来她被很多客户反映有“语音浑浊、语速太快,很多时候听不懂”、“让人听着不舒服”等问题。

在看到客户反馈信息中的问题后,陈小姐觉得自己很委屈,因为她一直觉得自己说话的声音明朗轻快,而且发音清晰标准,根本就不可能让人听不清楚,更不可能让人听起来感到不舒服。

后来,和陈小姐关系较好的客户部经理得知这一事后,和陈小姐进行了一次谈话,建议她不妨回到家里找家人或朋友模仿一段自己与客户的对话,并且用录音机把这段对话录下来,然后找个安静的地方好好听一下自己说话的声音,看看自己是否存在客户在信息反馈表中提到的说话语速过快、让客户听不清楚的问题。

陈小姐按照客户服务部经理的话去做了,结果发现,无论是通过对模仿的对话进行录音,还是亲朋好友及同事的诚恳意见,自己在与客户通话的过程当中的确存在很多问题,而这些问题当中的很多细节都是陈小姐平时所未曾注意到的,其中最重要的就是自己说话的语速。

在发现了自己说话时存在的这一问题之后,为了让客户对自己提供的



服务更加满意,也为了让客户在与自己通话时能够产生更为愉悦的感受,陈小姐决心要努力克服说话语速过快的缺点。

分析:

其实,在销售的过程中,很多导购员都和案例中的陈小姐一样,忽略了说话中存在的一些语速问题。而实际上,你说话的语速也能影响你声音的感染力。一旦你说话语速过快,在客户还没有听清楚你说话的内容的时候,你的话已经讲完了,这样一来必然会影响你们谈话的效果。当然语速也不能太慢,假如你的客户是个急性子,你讲话太慢了,他肯定会受不了的。因此,在和客户交流的时候一定要语速适中。

然而,很多导购员虽然都已经认识到了自己说话时可能语速过快或者过慢,可是却觉得说话的习惯是长年累月形成的一种习惯,根本无法改变。其实声音是可以通过一些科学的训练方法得以完善的,只要导购人员愿意开展认真的训练,就可以让自己的声音变得响亮起来,并因此而增强客户对你的亲近感。那么,导购员在销售过程中,怎样才能把握最佳语速呢?

1. 说话时要控制自己的情绪

导购员在推销过程中,不管遇到何种情况,都不可太过紧张,也不能太过激动,因为紧张和激动的情绪常常会导致我们在说话时结结巴巴。结巴容易导致表达不清,也会让客户听起来非常不舒服,从而产生想要尽快结束通话的想法。这样的话,无论你之前准备得多么充分、你的产品多么符合客户的需求都没有用。

2. 结合客户说话的节奏和速度来进行

如果客户说话滔滔不绝、极其爽快,而你却慢条斯理、反应难以跟上客户说话的节奏,那么很容易引起客户的不愉快。而如果客户语速较慢,你却一副想要一下子就把所有的话都说完的架势,也会引起客户的反感。

3. 说话的语速要根据实际情况而调整

碰到感性的场面,语速当然可以加快,假如碰上理性的场面,则相应地



要放慢语速。

4. 善用停顿

在与客户的电话交谈中一定要善于运用停顿。一方面给自己一个思考的空间,以更好地和客户进行交流;另一方面,也给客户一个考虑的时间,也让他知道你非常在乎他的感觉,对他的反应很重视,这样做比你的喋喋不休效果会好很多。

总之,销售过程中,导购员只有掌握恰当的语速,才能让自己有清晰的发音,让客户感觉到你很专业!

掷地有声,说话就是要自信

自信心是一个人成就事业的心理基础,曾有位大师说过:“你想要成为什么样的人,你才会成为什么样的人,做什么样的事。”对于从事销售行业的导购员来说,自信心更加重要。而在与客户沟通的过程中,导购员的自信一般体现在说话的音量上,一个说话掷地有声、不卑不亢的导购员,才能表现出对自己、对产品的自信,也才能赢得客户的喜欢和尊敬,从而取得优异的成绩。如果总是在想“我这次会不会被拒绝”、“客户会欣赏我吗”、“我说的是否正确”等等,那你还能把想要表达的意思流畅地表达出来吗?可见,自信与语言的表达是相辅相成的。

所以,导购员必须征服自卑,建立自信,进行积极的自我激励,大胆地表达与展现自己,在说话时掷地有声,从而亮出自我风采,取得成功。

销售情景:

羞涩的陈杰毕业后,和很多朋友一样,做了导购员。但面对客户,他从来都是面带羞怯,走路时步子迈得非常小,说话声音小得只有他自己听得见



有时甚至还结巴。

“我想今天可能没有我的订单,是吗?”他小心翼翼地对客户说。

“什么?你再说一遍?”客户在电话那头说道。

“我想问的是……今天……是不是没有我的订单?”陈杰支支吾吾地再次说了一遍。

“不知道你说的什么,再见!”客户就这样挂了他的电话。

这种情况陈杰已经遇到过无数次,在他看来,作为导购员,似乎就比客户矮一截,哪里敢大声说话?

分析:

和陈杰一样,很多导购员似乎都有类似的想法:对方是客户,是购买方,千万不能得罪他。抱着这样的想法,在与客户交流时,这些导购员对客户的态度往往带着歉意,小心翼翼地奉承客户,甚至都不敢提高说话的音量。而这样的态度会给客户一种感觉:这个导购员对自己缺乏自信,对自己销售的产品也没有信心。客户在面对这种导购员时,往往感到不耐烦,他们可能会生硬地拒绝、冷落怠慢或者有礼貌地请他走开。总之,客户是不愿与这样的人做生意的。

而事实上,作为导购员,一定要摒弃自己这种不正确的想法,职业没有高低贵贱之分,只要在自己的岗位上踏踏实实地努力工作,就能实现自身的价值。在与客户接触时,只有先摆正好这一心态,才能不对自己妄自菲薄,才能不卑不亢地说话,做到字字珠玑、掷地有声。

的确,业绩好的导购员都有动听的“声音”,他们一旦开口就会让客户觉得“多有自信的一个人啊”,“他的产品肯定不错”,其声音给人一种迷人、令人舒服的感觉。那么,我们如何使对方愿意听我们说话且在说话上达到展示自信的效果呢?

1. 音量的大小要适中

音量的高低能够反映一名导购员的素养。音量太小,则显得你信心不足,说服力不强。而说话自信,并不是要我们趾高气昂,因为音量太大,音量过高容易给人一种缺少涵养的感觉,会造成太大的压迫感,使人反感。



2. 发音清楚,层次分明

发音要标准,字句之间要层次分明。改正咬字不准的缺点,最好的方法就是大声地朗诵,久而久之就会有效果。

3. 语气肯定

导购员在说话的时候,要想有效地增加客户对你的信任程度,增加成功销售的概率,就要尽量表现出自己的果断、自信,不可含糊不清,最好不要经常使用“可能、或许、大概”等模糊不清的词语。因为如果客户觉得你信心不足,就势必很难相信你说的话。

4. 说话简洁、清晰

导购员说话一定要自信、简洁、清晰,不要啰嗦,不要说一些无关紧要的话,反复重复自己的话更是不自信的表现。为此,在说话的时候,你需要先把你想说的要点想清楚,整理好自己的思路,用简洁、清晰的话来表达清楚自己的观点,在较短的时间里给客户一个清晰的概念,会使客户感到愉快。

5. 自信、愉快的笑声

身体语言中最重要的就是微笑。作为导购员,如果你是一个内向、冷漠的人,不妨经常抽出一些时间来对着镜子笑一笑,早上起床时也可以对着镜子笑一笑,逐渐养成习惯,让自己的面部表情丰富一些。

总之,作为导购员,我们要正确地认识和评价自己,突出自己的优势,一定要把自己放在与客户平等的位置上,用自信赢得客户的尊重!

控制好语调音色,言语间显得更可靠

作为一名导购员,口才是销售成功的灵魂所在。出色的口才是建立在被客户信任的基础上的。所以,很多有经验的导购员在表达的时候,都会

