



戴尔·卡耐基

口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的，销售口才也是如此。

COMPLETE
GUIDE OF
SALES
TRAINING

销售员

高锦华 / 编著

口才训练全集



中华工商联合出版社



销售员 口才训练全集

高锦华 编著

COMPLETE GUIDE
OF SALESTRaining

工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售员口才训练全集/高锦华著. —北京: 中华
工商联合出版社, 2012.2

ISBN 978-7-5158-0134-6

I. ①销… II. ①高… III. ①销售—口才学 IV.
①F713.3 ②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 264539 号

销售员口才训练全集

作 者: 高锦华

选题策划: 卢 俊

责任编辑: 卢 俊 效慧辉

装帧设计: 刘艳南 树装帧

责任审读: 李 征

责任印刷: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2012 年 2 月第 1 版

印 次: 2012 年 2 月第 1 次印刷

开 本: 710mm×1020mm 1/16

字 数: 220 千字

印 张: 16.75

书 号: ISBN 978-7-5158-0134-6

定 价: 36.00 元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19—20 层, 100044

http: //www.chgslcbs.cn

E-mail: cicapl202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书
版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。
联系电话: 010-58302915

同样都在说话，说同样的话，有的人说来，让人如沐春风，而有的人说来，却让人备感尴尬；有的人一句话，可以在十万火急的时刻平息一场战争；而有的人一句话，却会让畅快淋漓的沟通瞬间出现裂痕……

这就是语言的魅力，不可思议，也难以捉摸。

语言的魅力是销售员最需要掌握的，因为销售的过程，正是与客户谈判和谈心的过程。所以说，做销售，精明的头脑固然重要，但有好的口才更能如虎添翼。好口才可以吸引客户的注意力，可以激发客户的兴趣和购买欲，可以缓解尴尬的气氛，可以帮助销售员掌握洽谈的主动权，可以让客户在心悦诚服中，同意我们的建议和想法，接受我们的产品和服务，最终达成交易。

世界上有千千万万的销售员，他们都在做着同一件事情，但结果却往往不尽相同。有的销售员业绩特别好，有的费尽心思却无法获得客户的青睐。

业绩不好的销售员抱怨：好不容易争取到向客户推销的机会，但是说的话总是不能打动对方；介绍产品的话说了很多，就是不能够吸引客户的注意力，引起对方的兴趣；客户表示对产品很满意可就是不签单，不做出最后的购买决定；自认为掌握了销售的一些技巧，但实际操作时还是摸不清、猜不透客户心里的真正想法。

难道是销售员的礼仪不够到位吗？难道是销售员的话语不够热情吗？难道是销售员对产品的介绍不够详细吗？难道是销售员的语言表达不够有逻辑吗？都不是。不只是这些，而是要融合全部。

好的销售口才，不只是口头表达的语言艺术，它还融合了销售员的语言魅力和风格，对客户心理的把握，对具体情景的反应，对产品与服务的认知和表述，对成交技巧的掌控……这些都包含在销售的整个过程中，共同决定了销售的成败，缺一不可。

如果你对自己的销售业绩比较满意，对自己的口才比较有信心，或者你对自己的销售业绩并不那么满意，对自己的口头表达能力并不那么自信，对自己遇到了同样的困惑感到无助，那么，你们都可以翻开这本书。这本书可以为原本对自己满意的销售员提供更多提升的机会和更多经验之外的启发；可以使原本对自己不满意的销售员得到迅速提升自己口才的技巧，掌握最老练的销售手法。

本书将销售的整个过程划分成几个部分，分别从销售口才的训练技巧和心态、开场白训练、介绍产品技巧训练、如何正确提问和处理客户异议、应对不同性格的客户技巧以及促成交易技巧、电话沟通技巧、特定场合说话技巧等多方面，全方位地进行了阐述和归纳，概括了口头表达艺术最重要的部分，是一部内容全面、注重实际操作、语言活泼生动、值得阅读的销售员口才训练的集大成之作。

世界推销大师戴尔·卡耐基说：“口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的，销售口才也是如此。”希望这本书可以成为指引你销售生涯路的一个重要航标。通过训练，提高你说话的水平，进而提高销售业绩，帮你成为一名优秀的销售员，早日找到一条通往成功的捷径。



第一篇

好口才来自好基础

第一章 无须语言天赋——好口才一定是练出来的 / 3

1. 抓住每一个锻炼口才的机会 / 3
2. 强化训练就有好口才 / 7
3. 要有成功的信念 / 11

第二章 摆正心态——在任何场合说话都不羞怯的秘密 / 15

1. 对当众讲话的错误认识 / 15
2. 如何克服当众讲话的恐惧感 / 18
3. 当众讲话时应把握的注意事项 / 22
4. 增强自信心的方法 / 26

第三章 练就扎实的基本功——销售员必备的口才技能 / 31

1. 赞美——最打动人心的说话技巧 / 31
2. 倾听——最推心置腹的说话智慧 / 35
3. 幽默——最受欢迎的说话方式 / 38
4. “不”——最有力量的语言技能 / 41
5. 分寸——最实用的说话哲学 / 45

第四章 赢在起点——用开场白“抓住”客户的语言技巧 / 51

1. 开场白的几种方式 / 51
2. “寒暄开场”很重要 / 56

3. 适当制造一些悬念 / 60
4. 身体语言让开场白更精彩 / 63
5. 开场时与客户保持同步交谈 / 66

第二篇 专业是好口才的必备条件

第五章 做产品专家，而非推销员——介绍产品的语言技巧 / 71

1. 对产品始终保持信心 / 71
2. 介绍产品时巧说实话 / 76
3. 不要阻止客户说出拒绝的理由 / 80
4. 巧借第三方的嘴给自己“加分” / 85
5. 推销自己，我的销售我做主 / 88

第六章 好问题，问出新天地——提高销售效率的提问技巧 / 93

1. 常用的提问技巧 / 93
2. 销售提问要有顺序 / 97
3. 反问客户有技巧 / 101

第七章 抱怨的客户恰恰是黄金客户——处理客户异议的语言技巧 / 107

1. 预防客户的异议 / 107
2. 抱怨在所难免 / 110
3. 客户异议产生的原因 / 114
4. 处理异议的方法 / 118

第八章 报价说出口，不让客户转身走——有效应对讨价还价的话术 / 125

1. 价格是客户拒绝成交的主要原因 / 125
2. 如何与客户讨价还价 / 131
3. 先谈价值后谈价格 / 135

第三篇 客户应对话术训练

第九章 把 90 度的水烧到 100 度——促成交易的说话技巧 / 141

1. 临门一脚的常用语言技巧 / 141
2. 收到“成交信号”再开口说话 / 146

3. 引导成交的三大时机 / 150

第十章 话不在多，“攻心”为妙——销售员的“攻心”话术 / 155

1. 如何应对客户的各种借口 / 155
2. 直指客户的内心，促其成交 / 160
3. 切中客户的要害进行说服 / 165
4. 击破客户心墙的策略 / 169

第十一章 对客户不能一视同仁——销售员因客而变的话术 / 175

1. 应对喋喋不休型顾客的话术 / 175
2. 应对吹毛求疵型顾客的话术 / 179
3. 应对难下决定型顾客的话术 / 182
4. 应对反应冷淡型顾客的话术 / 186
5. 应对事事皆通型顾客的话术 / 190
6. 应对沉默寡言型顾客的话术 / 192

第四篇

销售员口才训练秘籍

第十二章 “说了等于自杀”——销售员禁口不说的话术 / 199

1. 多说“我们”，少说“我” / 199
2. 销售员不该涉及的话题 / 203
3. 不要强调自己从不说假话 / 207

第十三章 电话沟通——在电话里谈成生意的话术 / 213

1. 学会巧妙地越过接线人 / 213
2. 引起电话另一端客户的注意 / 218
3. 电话沟通过程中的话术技巧 / 222
4. 站在为客户考虑的角度设计对话 / 227

第十四章 销售员在其他场合的说话技巧 / 233

1. 谈判时的说话技巧 / 233
2. 宴会应酬时的说话技巧 / 237
3. 职场中的说话技巧 / 241
4. 在特定场合的说话技巧 / 245

附 销售箴言 / 251

COMPLETE GUIDE OF SALES TRAINING

PART **1**

第一篇

好口才来自好基础



第一章 无须语言天赋

——好口才一定是练出来的

1

抓住每一个锻炼口才的机会

有位美国政界要人曾说过，拥有个性口才比拥有外语知识和哈佛大学的文凭更为重要。的确，口才很重要，但口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的。古今中外历史上一切口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家，无一不是靠刻苦训练而获得成功的。

美国前总统林肯为了练口才，曾徒步 30 英里，到一个法院去听律师们的辩护词，看他们如何论辩，如何做手势，他总是一边倾听，一边模仿。他听到那些云游八方的福音传教士挥舞手臂、声震长空的布道，回来后也模仿他们的样子。他曾对着树、树桩、成行的玉米练口才，终于有所收获。

日本前首相田中角荣，少年时曾患有口吃病，但他没被困难所吓倒。为了克服口吃，练就好的口才，他常常朗诵、慢读课文；为了准确发音，他对着镜子纠正嘴和舌根的动作，严肃认真，一丝不苟。

我国早期无产阶级革命家、演讲家肖楚女，更是靠平时的刻苦训练，练就了非凡的口才。在重庆国立第二女子师范教书时，肖楚女每天天刚亮就跑到学校后面的山上，找一处僻静的地方，把一面镜子挂在树枝上，对着镜子练习演讲，从中观察自己的表情和动作。经过不间断的刻苦训练，他掌握了高超的演讲技艺，教学水平也得到很快的提升。1926年，他年方三十，就在毛泽东主办的广州农民运动讲习所工作，他的演讲至今受到世人的推崇。

我国著名的数学家华罗庚，不仅有超群的数学才华，而且是一位不可多得的“辩才”。他从小就注意培养自己的口才，认真学习普通话，还背了四五百首唐诗，以此来锻炼自己的“口舌”。

这些名人与伟人是我们的训练口才的光辉榜样。要想练就一副过硬的口才，就必须像他们那样，一丝不苟，刻苦训练。正如华罗庚先生在总结练“口才”的体会时说的：“勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。”

练口才要刻苦，要抓住一切机会进行练习。利用好生活中的点点滴滴，加上持之以恒地刻苦训练，才能加速好口才的形成。

故事里的事

有一次被问及自己是如何能够声势夺人地当众演说时，萧伯纳答道：“我是以自己学会溜冰的方法来做的——我固执地、一个劲地让自己出丑，直到我习以为常。”年轻时，萧伯纳是伦敦最胆怯的人之一，他去拜访别人时，常常是在河堤上走了二十分钟或更多的时间以后，才壮起胆子去敲人家的门。

对于这一点，就连他自己也承认：“很少有人像我这样为着单纯的胆小而痛苦，或极度地为它感到羞耻。”

后来，他无意间用了最好、最快、最有把握的方法来克服羞怯、胆小和恐惧。他决心把弱点变成自己最强劲的优点。

加入伦敦的一个辩论学会后，每逢有公众讨论的聚会，他必定参加。并

且，他还全心投入社会运动，四处讲演。结果，他成了20世纪上半叶最具信心、最出色的演说家之一。

说话的机会随处可见。应当参加相应的团体活动，并活跃地参加各种聚会。只要多留心周围的事情，便会发现，没有哪种商业、社交、政治甚至邻里间的活动是不必举步向前、开口说话的。

如果不抓住一切机会去主动地开口说话，我们永远不会有进步，也永远不知道自己会有怎样的进步。

因此，我们有必要寻找一切机会对这些法则的运用进行练习，不放过任何一次可以当众演讲的机会。当我们参加某一个团体、组织或聚会时，不要只做一个不活跃的旁观者，而要施展浑身解数，尽可能地进行口才练习。

比如，主动地协助他人处理一些工作，尤其是一些需要到处求人的工作，这样，就可能有机会多接触一些人，得到一些锻炼口才的机会。

另外，也可以积极地参加一些义务的筹募基金组织。通常，这类组织也会寻找志愿者替他们宣传，他们会提供给你一套讲演的秘诀，对你的演说会有帮助。许多著名的演说家便是这样起家并声名大噪的，山姆·李文生先生就是很好的一例。

山姆先生既是广播明星又是电视明星，而且是个在美国各地都很有影响的讲演者。在纽约任中学教员时，他就喜欢对自己最了解的人，如亲属、同事、学生就工作和生活中的一些事发表意见，作简短的谈话。没想到这些谈话引起了听者的热烈反响。他曾经被请去对许多团体进行演说，结果这些事情大大影响和推动了他的教学工作。他如今已是许多广播节目里的特别来宾了。之后，山姆先生便转行向娱乐界发展。经过努力，他终于成功了。

在锻炼演讲口才时，付诸实践的勇气非常重要，而坚持不懈的毅力同样不可或缺。我们学任何新东西，如学习外文、学习打球等，不会一帆风顺。它就像一波波的浪潮，突起突止，潮过之后会静止一段时间。有时我们甚至可能往回滑跌，失去一些原先已收获的东西。这种停滞或者衰退，是心理学家所公认的一种正常的现象。

学习有效讲演的人们，有时也会在这个阶段上受阻达数周之久。也许他们

辛苦努力了半天，就是无法脱离衰退境地，意志薄弱者便会绝望而放弃。而有胆识的勇敢者却会坚持，然后他们忽然发现，他们已经一跃千里，使自己的讲演获得了进行、力量和信心。

销售员抓住一切机会进行表达训练

1. 每天至少与 5 个人有意识地交流思想。
2. 每天大声朗诵或大声讲话至少 5 分钟。
3. 每天训练自己“三分钟演讲”一次或“三分钟默讲”一次。
4. 每天至少给身边的亲人、同事讲一个故事或完整叙述一件事情。

当然，要注意讲话时的一些技巧：

A. 讲话前，深吸一口气，平静心情，面带微笑，眼神交流一遍后，开始讲话。

B. 勇敢地讲出第一句话，声音大一点，速度慢一点，说短句，语句中间不打岔。

C. 当发现说话紧张卡壳时，停下来有意识地深吸一口气，然后随着吐气讲出来。

D. 如果表现不好，自我安慰：“刚才怎么又紧张了？没关系，继续平稳地讲。”同时，用自信战胜恐惧。

E. 紧张时，可以做放松练习，深呼吸，或尽力握紧拳头，再迅速放松，连续 10 次。

读完你至少有 5 点想记录在这里

2

强化训练就有好口才

中国有句俗话，叫做“与君一席谈，胜读十年书”。英国哲学家约翰·洛克也自谦地说：“我把自己所拥有的浅薄知识归于不耻下问，那是我和别人认真探讨他们所从事的特殊职业和所追求的目标的不断积累而成的。”

古往今来，胜者多能言善道，败者则多不善言辞。口才好的人，讲话往往闪烁着真知灼见，给人以深邃、精辟、睿智、风趣之感，他们必然成为社交场上的佼佼者，事业成功的机会也相对较多。戴尔·卡耐基说：“假如你的口才好——可以使人家喜欢你，可以结交好的朋友，可以开辟前程，使你获得满意的结果。譬如你是一个律师，它便吸引一些诉讼的当事人；你是一个店主，它帮助你吸引顾客。有许多人因为善于辞令，因此而被擢升了职位。有许多人因此而获得荣誉，获得了厚利。你不要以为这是小节，你的一生，有一大半的影响，产生于说话艺术。”

从卡耐基的话里不难看出，好的口才能给人带来快乐，会助人上进，帮人解决疑难，会激发人的想象力，拓展知识面，还有益于消除误会，使相互热爱的人们更加亲密无间。

也许有些人会说，并非是不想去掌握和运用这门艺术，而是缺乏这种天赋。他们认为，只有那些辩论场上的辩手、出庭的律师、活跃于政坛的外交

官，才会担心口才的问题，作为一个普通销售员，知道一些日常销售用语就可以了。其实不然，在现代社会，由于经济的发展，人们交往频繁，口头表达能力的重要性日益突出，好的口才越来越被认为是现代人所应具有的基本能力之一。说话需要口才，谈判需要口才，演讲需要口才，说服别人需要口才，事业成功需要口才，从职场到情场，从社交到谈判，从演讲到辩论，口才无处不在。

其实很多政治家、商人、名作家、演员都会坦率地承认自己不善言谈，每当交谈的话题一离开自己的本行，他们就感到自己像被挂在墙上似的，被冷落在一旁。但是，他们大多通过专门的口才强化训练后，在公众场合也会变得口若悬河、能言善辩。

故事里的事

有一个很有才华的人，由于自身性格问题，在口头表达上总是有些欠缺。在一次单位的总结发言会上，虽然他准备得极其充分，但一上台，由于过度紧张，话说得磕磕巴巴，前言不搭后语，因而丧失了一次升迁的大好机会。此后，这人再无升迁，后悔不迭。

由此可见，羞怯拘谨、笨嘴拙舌的人，在这个社会不会成为出类拔萃的人才，现代社会需要那种机敏灵活、能言善辩的人。大量的事实证明，在当今社会，敢于表达并且善于表达的人才有可能是真正的赢家。

美国前总统林肯曾经在开始演说的时候，总是会感觉到一阵畏惧。他的朋友霍恩登说：“他起初像是不知所措，很吃力地使自己适应情境，又在过虑和过敏的感觉下挣扎了片刻，因而使他更难堪了，这时候，我是很同情他的。等他开始讲话后，声音尖锐难听，古怪的姿态，黄皮的脸孔，疑虑的动作，好像一切都在和他为难。”之后经过刻意的口才训练，林肯在讲话时才能镇定自如，他真正的才能也自此开始展现了。

也许作为销售员的我们，和林肯有着一样畏惧演说的经历。但是，要相信任何人都能有自信地与别人说话交流的一天，实现这一步，就需要自己进行强化训练。

比如，挺直地站立望着自己的听众，自信地开始讲话，绝不可扭捏地解开

又扣上纽扣，或是摩擦双手。如果不能免除这种不自然的动作，那就把手放到背后。照一般的规则来说，演说者站在桌椅后是不合适的，但是最初的一两分钟，演说者可以紧抓住桌椅，或手中紧握一束演讲稿、书报等，这样可以不同程度地舒缓自己紧张的情绪。

当然，这只是强化训练的一小部分。只要坚持不懈地锻炼，拥有一副好口才只是时间问题。但一定要克服为自己口才不好寻找借口的坏习惯。不要说：

“我不知道该说些什么。”

“别人不会感兴趣的。”

“他们根本不听我说。”

“我太害羞了。”

“我就是喜欢听别人说。”

“我怕让人家感到厌烦。”

所有这些借口都是经不起推敲的。

1. 其实，你很可能想说些什么，只不过因为缺乏自信，没有勇气说出来。若真没有什么值得一说，那平时就应注意收集谈话资料。可以读读报纸，看看杂志，直到阅读成为你的一种乐趣，一种无法放弃的习惯。另外，还可以多留心音乐、艺术、体育等相关信息，关注世界风云变幻，你会有成千上万的东西值得一说！

2. 任何事情都可能引起人们的兴趣，只要你能把它得妙趣横生。曾经有人描述原子核分裂，讲得生动明晰，使一窍不通的外行听得全神贯注，饶有情趣。

3. 你并不是太害羞，实际上是以自我为中心，这样的人只是忙着考虑自己，因此对其他问题只能保持沉默。把你心里想的说出来，然后话题自然会源源不断。

4. 别人肯定不会拒绝听你谈说，除非你总是一副谦卑、疲倦的腔调，或者老是微声低语。改变这种说话方式，高声谈吐，用一句吸引人的话开场。如果你没把握做到，也可以采用一个简单的问题来开场。如果这样还是不能引起对方谈话的兴趣，你至少可以运用插话。表示兴趣，以使谈话更加融洽，获得意想不到的效果。“对，你说得很有道理”、“这么独到的想法我还从未听说过”运