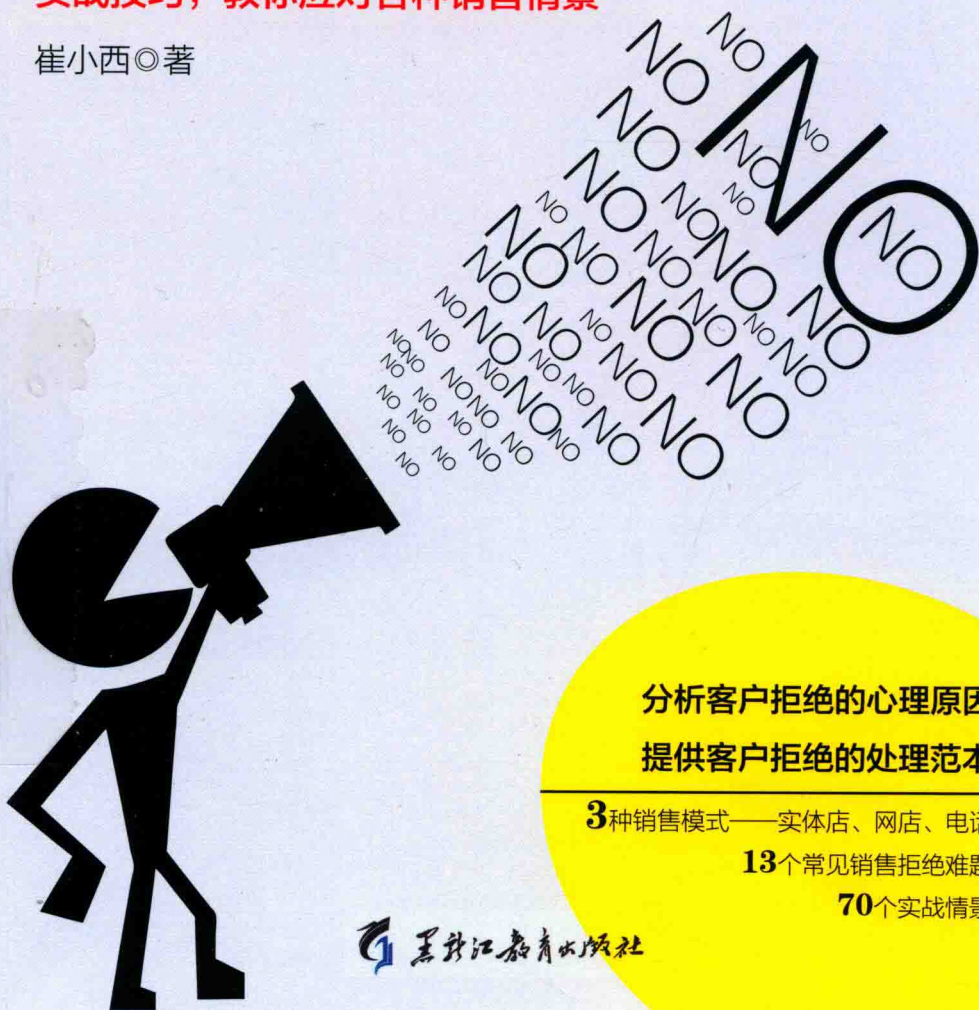


销售中的 拒绝处理70招

话术大全，上午看完下午就能用

实战技巧，教你应对各种销售情景

崔小西◎著



分析客户拒绝的心理原因

提供客户拒绝的处理范本

3种销售模式——实体店、网店、电话

13个常见销售拒绝难题

70个实战情景

黑龙江教育出版社

销售（70）拒绝处理70招

销售中的 拒绝处理70招

崔小西◎著



 黑龙江教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售中的拒绝处理70招/崔小西著. —哈尔滨:
黑龙江教育出版社, 2017.2

(读美文库)

ISBN 978-7-5316-9131-0

I. ①销… II. ①崔… III. ①销售-语言艺术-通俗
读物 IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第041208号

销售中的拒绝处理70招

Xiaoshouzhong De Jujue Chuli 70 Zhao

崔小西 著

责任编辑 宋 菲

装帧设计 仙境书品

责任校对 唐克强

出版发行 黑龙江教育出版社

(哈尔滨市南岗区花园街158号)

印 刷 保定市西城胶印有限公司

开 本 880毫米×1230毫米 1/32

印 张 7

字 数 140千

版 次 2017年5月第1版

印 次 2017年5月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5316-9131-0

定 价 26.80元

黑龙江教育出版社网址: www.hljep.com.cn

如需订购图, 请与我社发行中心联系。联系电话: 0451-82533097 82534665

如有印装质量问题, 影响阅读, 请与我公司联系调换。联系电话: 0312-7182726

如发现盗版图书, 请向我社举报。举报电话: 0451-82533087

前 言

P r e f a c e

面对日益激烈的竞争，销售变得越来越不容易，客户也变得越来越挑剔。整个销售就像一场角逐已达白热化的足球赛，销售人员的“攻球”无数次地被客户拒之门外。但凡是做销售的，就必须面对被客户拒绝的境地。再成功的销售人员都不可避免地会有被客户拒绝的时候。面对拒绝，你如何维持销售？你会丧失勇气吗？你的兴致会踪影全无吗？此时此地你会被击垮吗？或者它只会激起你更大的决心？它使你奋起直面反对意见，鼓起你的勇气，还是使你偃旗息鼓？脸皮薄、感情脆弱的销售人员往往在遭遇第一次拒绝和挫折时就泄气了。给顾客说“不”的机会是不幸的，但是不要让一个“不”字把你击垮了。遭到拒绝经常会伤害销售人员的自信和自尊。但是作为销售人员要学会与客户的拒绝为友，把客户的拒绝当作自己的好朋友。

无论是新手还是入行很长时间的销售员，都可能遭到客户的拒绝。试想一下，如果每个人都排队去买产品，那销售人员也就没有作用了，顶尖销售人员也不会被人们所尊重。所以，

销售遭受拒绝属于家常便饭。问题在于优秀的推销员认为被拒绝是正常的工作内容，并养成了习惯吃闭门羹的气度，他们经常抱着被拒绝的心理准备，并且怀着征服客户拒绝的自信，以极短的时间完成销售。即使失败了，也会冷静地分析客户的拒绝方式，找出应对这种拒绝的方法，下次再遇到这类拒绝时，就会胸有成竹了。这样长此下去，所遇到的真正拒绝就会越来越少，成功率也会越来越高。

当被拒绝后，要分析原因，如果这种方法对这种客户行不通，那就换另外一种方式。因此，针对不同的人、不同的客户处理方式也不一样。作为一名推销员，一定要有“只要我不放弃，谁也拒绝不了我”的信念。只有这样，才有可能推销成功。

销售人员如何与客户过招才不被客户拒绝？在被客户拒绝之后如何处理，才能顺利成交？这正是我们所要探讨的问题。

《销售中的拒绝处理 70 招》一书，总结了众多销售人员的工作方法与经验，对成千上万奋战在一线的销售人员在工作中最有可能遇到的各种销售问题进行了全面盘点和总结。全书分为上、中、下三篇，共 70 招。这三篇分别讲的是实体店、上门拜访推销拒绝处理；电商、微电商销售拒绝处理；电话销售拒绝处理。这 70 招，也就是 70 个情景，每一个情景下面都分为情景再现、情景分析、技巧点拨，让销售情节更加生动、鲜活，也更加便于读者理解、分析和掌握。希望广大销售人员通过阅读本书，能够切实提高技能水平，迅速提升自己的业绩。

上篇 实体店、上门拜访推销拒绝处理

第一章 态度不好直接拒绝时该怎么处理

- 情景 1 刚一开口就遭到怒吼 / 002
- 情景 2 没有预约不能接见 / 006
- 情景 3 时间就是金钱，你还有什么事儿 / 011
- 情景 4 一看是销售猛然关门 / 015
- 情景 5 我不需要你的东西，请走远点 / 017
- 情景 6 我刚打发走一个你们那儿的人 / 023
- 情景 7 你的机器再好，我也不买 / 026

第二章 对产品、服务存在质疑怎么处理

- 情景 8 总是抱怨产品这不好、那不行 / 029
- 情景 9 对产品存在疑虑 / 033

情景 10 客户对产品不信任 / 035

情景 11 这台复印机要比别的品牌差些 / 040

情景 12 我们只用 IBM 的产品 / 042

情景 13 客户要买的冰箱颜色没有 / 046

情景 14 再到别家看看 / 050

情景 15 你们这发动机烫手 / 053

第三章 嫌价格贵时该怎么处理

情景 16 你这把椅子比那把椅子贵太多 / 058

情景 17 你这辆自行车贵啊 / 062

情景 18 书买来也不读，资质差再用功也没用 / 066

情景 19 按原来产品的价格卖给我 / 071

情景 20 一次又一次地还价 / 076

情景 21 很喜欢，就是太贵了 / 079

第四章 不认可产品前景时该怎么处理

情景 22 我的储蓄明年才能到期 / 083

情景 23 那家公司已经两年没有赢利了 / 087

情景 24 只怕没用两天就坏了 / 090

情景 25 习惯性拒绝，对前景不乐观 / 094

情景 26 把网络监测数据交给你们不知可行不 / 100

情景 27 我回家想想再说 / 105

中篇 电商、微商销售拒绝处理

第一章 买家对商品疑虑怎么处理

情景 28 怀疑质量不好 / 112

情景 29 怀疑宝贝有色差 / 114

情景 30 怀疑尺寸不合理 / 116

情景 31 怀疑牌子不值得信赖 / 118

情景 32 怀疑产品过时了 / 120

情景 33 怀疑产品不够档次 / 123

第二章 买家对物流的疑虑怎么处理

情景 34 怀疑是否包邮 / 126

情景 35 怀疑发货时间拖延 / 128

情景 36 怀疑物流速度慢 / 130

情景 37 怀疑产品会被损坏 / 132

情景 38 怀疑到货时间不及时 / 135

第三章 买家对售后有疑虑怎么办

- 情景 39 怀疑是否保修 / 137
- 情景 40 怀疑是否包换 / 139
- 情景 41 怀疑是否包退 / 141
- 情景 42 怀疑售后问题不能及时处理 / 143

第四章 买家讨价还价时怎么处理

- 情景 43 公司规定不让价 / 145
- 情景 44 单件产品不让价 / 147
- 情景 45 买家平等不让价 / 149
- 情景 46 物超所值不让价 / 151
- 情景 47 增加附加值不让价 / 153

第五章 间接拒绝不让价

- 情景 48 间接表明价格合理 / 155
- 情景 49 声明要请示领导 / 157
- 情景 50 证明自己很“苦” / 159
- 情景 51 告知不议价有礼品 / 161

第六章 不同场景如何讨价还价

情景 52 便宜就一定再买 / 164

情景 53 其他店铺便宜 / 166

情景 54 不便宜就不拍了 / 168

情景 55 求求你便宜点儿吧 / 170

情景 56 产品有瑕疵 / 172

情景 57 多件商品要打折 / 175

情景 58 老顾客优惠点儿 / 177

下篇 电话销售拒绝处理

第一章 客户电话中直接拒绝

情景 59 我不需要投保，我向来讨厌保险 / 180

情景 60 你以后不要再打电话给我了 / 181

情景 61 什么卡，什么事儿，我不需要 / 184

第二章 客户电话中存疑间接拒绝

情景 62 我现在在开会 / 189

情景 63 你有什么事儿 / 192

情景 64 你怎么知道我电话 / 194

情景 65 你是…… / 195

情景 66 对不起，我很忙 / 198

情景 67 对不起，我没时间 / 203

情景 68 我已经有了……目前还不需要 / 205

第三章 前台或接线员直接拒绝

情景 69 现在忙音，待会儿再打 / 209

情景 70 推销电话不得接入总经理办公室 / 211



上 篇

实体店、上门拜访推销拒绝处理

第一章

态度不好直接拒绝时该怎么处理

情景 1 刚一开口就遭到怒吼

情景再现

在一个炎热的夏季的一天，太阳能把人晒得起皮，贝德佳驱车行驶到了一个规模很大的农场边。地面起伏不平，筒仓和谷仓建筑都是尖顶型，大的农舍刚被粉刷完。看起来这位农场主应该是位极好的潜在客户。他看了看手表，12点刚过10分。贝德佳看到这位农场主正在一大片小麦地中间的拖拉机上。该是他从太阳底下躲起来休息一会儿的时候了——也正是吃中午饭的时候。他把车停在路旁，从信箱处查找到农场主的姓名，然后穿过田地朝他走去。

“喂，金先生”，贝德佳尽量大声些，这样他就可能透过拖拉机的轰隆声听到声音，“请到这儿来一下！”

“什么事？”他喊道。“我有些重要的事要告诉你”，贝

德佳大叫道，“你是威廉·金，对吗？”

把拖拉机开过那片地，停下并熄了火后，威廉·金从拖拉机上跳下朝贝德佳走来。这时，地面好像有点震动。他个子挺高的，体重也应该有 250 磅。

“重要的事？最好是重要的。”他咆哮着。（咆哮）

在贝德佳渐渐平静下来后，看到他的脸慢慢地变成甜菜根般地红。“我发誓，我一定会将下一位保险推销员从我的地里扔出去！”他怒吼着。（怒吼）

贝德佳直视着他的眼睛然后说：“我的朋友，让我来告诉你一些事。在你那样对我之前，你最好买下一份不贵但包括所有项目的保险。因为你需要它们。”

接下来是片刻的沉默，尔后他突然大笑起来：“真该死，天气这样热，我要歇一会儿。到屋里来坐会儿，我倒想听听你有什么东西。”他用手搂着贝德佳的肩膀，朝他的房子走去。

走进厨房，他对妻子说：“喂，甜心，你要听听这位雄辩家演讲吗？他说他能够说服我。”说完，大家一齐笑起来。笑完后，贝德佳也就轻松地推销出去一份保险。

情景分析

在推销员的职业生涯中，经常会遇到一些遭遇客户怒吼的情况，但千万不要因此而害怕退缩，实际上没有人会真正对推销员进行人身攻击，不管他或她是如何的沮丧或愤怒。客户发

脾气，多半是因为当时心情很糟。因此，千万不要因为这一次失败而退缩放弃，否则你将与成功销售失之交臂。

技巧点拨

就算是高手，他同样会经历失败。一个新手，在一天中要经历多少次失败呢？如何对待失败呢？

第一，把失败当作一种学习的经历。当您向一个毫无兴趣的团体展示您的商品时，当您被一个可能成为客户的人拒绝时，或当您认为能够售出商品而未成交时，您可能会感到生气及失望。正确的态度应当是不灰心不气馁，对失败的原因进行认真的调查，总结经验教训，把以后的工作做好。爱迪生在发明白炽灯前总共失败了上千次，最后才获得成功。我们也要学习这种精神。

第二，把失败当作只是作为反面的信息回馈，以使您调整方向。信息反馈使我们能够再次走上工作日程。如果一个客户从不给我们任何的回复，但又安于我们为他提供的一切服务，始终做不出是否购买的决定，我们就会无所适从，而又不甘心结束与他们的关系。如果把自己当作被客户操纵的鱼雷，接受相反的指令以使自己保持运作状态，这对我们是有帮助的。如果我们向左转，机器会说“不”，并指挥我们重新指向目标。通过一系列“不”的不断修正，鱼雷朝着既定的目标奔进。但是如果来自所有的反面信息的输入对鱼雷的操纵不当并使它进

入了危险区域怎么办？当进入危险区域时发生的两种情况是什么？是退缩或有了敌意。这样如果鱼雷不接受任何指令并返航将会发生什么？就会欺骗母舰。或者，如果鱼雷接受了拒绝指令并向最近的靶子奔近会发生什么事？就会对无辜的人造成伤害。如果遭到拒绝，不仅达不到我们的目标，而且周围的人将会不时地受到自己愤怒情绪的影响。这就是为什么一些销售人员会失去同事的信任和尊重，为什么一些人不再在办公室出现，只是终日躺在家中为他们自己伤感的原因。

第三，把失败当作发展自己幽默感的机会。还记得第一次与一位客户不愉快的会面经历吗？当时，我们恨不能爬进一个洞里再也不出来。但是，我们自己在以后的两个星期都做了些什么呢？可以肯定的是，经过一段时间的“伤口”愈合，我们把这个故事添油加醋地告诉自己的同事，引得众人哄堂大笑。我们学会的是过后的欢笑。笑是一种有力的工具，可以治愈受伤的感情和被挫伤的懊恼。事实上，当我们将这些幽默故事与其他销售人员分享时，也同样知道了发生在他们身上的类似的经历。

第四，把失败当作实践销售手段和完善表现过程的机会。当我们在实际中实施着自己的销售技巧，而客户始终没有购买商品的意向，这时我们应该想，是他们给了我们完善销售技巧的机会。

第五，把失败当作自己必须玩赢的游戏。销售是一个数字

游戏。我们接触的客户越多，得到的回报也就越多，赚的钱也就越多。即使过去没有在销售领域中孤注一掷过，那么当开始从事这场游戏时就这样做吧。

情景2 没有预约不能接见

情景再现

法兰克·贝格是美国人寿保险行业的销售大王，有一次，他到约翰·史卡特公司求见史卡特先生。

史卡特先生的儿子拦住他问：“我父亲今天很忙，你事先有没有约好这个时间？”（是否提前预约）

“我并没有事先约定时间，但他曾向敝公司函索一些资料，所以我亲自拜访。”（争取）

“喔，对不起，你选错了日子。现在已经有3个人在我父亲的办公室等着，而且……”（再一次拒绝）

这时，史卡特先生恰好经过他们身旁往仓库方向走去。

“爸，这位先生想见您。”

“您想见我吗？年轻人。”史卡特回头望望贝格很快进了仓库，贝格跟了进去。

“史卡特先生，我叫贝格，您向敝公司所要的资料，我给您带来了。”贝格递过去一张表格，表格上有史卡特先生的签名。