

图解案例版

没有搞不定的订单
只有不懂说话技巧的销售



沟通力!

把话说到 客户心里去

《《《汇智书源◎编著》》》

这本书能帮你

玩转情商，把话说到客户心坎上
卖什么都成交，让客户无法拒绝
把产品卖上价，卖给任何人
拦住客户借口，留下生意活口

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

沟通力!

把话说到 客户心里去

《《《汇智书源◎编著》》》

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

同样做销售，为什么有些销售员业绩惨淡，有些却能够业绩百万？为什么有些销售员总是被客户拒绝，有些却与客户成为知心好友？关键在于沟通力！销售不只是卖产品，更是卖信任。只有把话说到客户心里去，客户才会欣然接受你的意见，才有可能去安排有关成交的事宜。

本书针对销售工作中常见的问题，结合典型有趣的案例，将销售口才技巧直白而通俗地展现在读者面前。本书为从事销售工作的朋友提供了切实可行的方法，有很强的指导和借鉴价值。认真研读本书能够提升你的销售水平，从而提高你的销售业绩，让你快速成为令人瞩目的销售精英！

图书在版编目（C I P）数据

沟通力！把话说到客户心里去：图解案例版 /
汇智书源编著. — 北京：中国铁道出版社，2017.6
ISBN 978-7-113-22751-7

I. ①沟… II. ①汇… III. ①销售—口才学
IV. ①F713.3②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 005831 号

书 名：沟通力！把话说到客户心里去（图解案例版）
作 者：汇智书源 编著

策 划：巨 凤
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：**MXK** DESIGN
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社（北京市西城区右安门西街 8 号 邮政编码：100054）
印 刷：北京鑫正大印刷有限公司
版 次：2017 年 6 月第 1 版 2017 年 6 月第 1 次印刷
开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：16.5 字数：265 千
书 号：ISBN 978-7-113-22751-7
定 价：45.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：(010) 51873174

打击盗版举报电话：(010) 51873659

前言

PREFACE

销售之路因沟通技巧而柳暗花明，成功之际也因口才不佳而功亏一篑。真正的销售精英通常如下：

初次见面，设计出与众不同的开场白，第一句话就给客户留下良好印象……

向客户推荐时，他不只是销售员，更是客户的顾问，能为对方“医病”……

介绍产品时，他能迅速吸引客户的注意力，让客户产生强烈的购买欲望……

客户犹豫不决，存有异议时，他会站在客户的角度，把话说到客户心里去……

与客户谈判价格时，他才思敏捷，能准确抓住成交信号，巧妙促成最终交易……

沟通是维系与客户关系的重要纽带，也是决定销售能否成功的关键因素。掌握好沟通技巧，对销售有绝佳的帮助。销售员要想让自己不输在沟通上，说话要打动人心，要做到“一语百步音，一言力万钧”，做到每一句话都精妙有用；不该说话时，要善于沉默、洗耳恭听。

一位著名学者曾经说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。说它最容易，因为三岁的孩子也会说话；说它最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”

销售员天天都在说话，但并不见得各个都会说话。一句恰到好处的话，能够改变一个人的命运；一句不甚得体的话，可以毁掉一个人的一生。如果不能掌握不同销售场景下的沟通技巧和方法，就会给你的销售造成极大的阻力。

销售是一项极富挑战性的工作，也是最有可能创造奇迹的一项事业。每位销售员都希望能销售行业闯出一片天地，做出一番成绩，但这并非易事，销售员除了要挖掘渠道、寻找平台之外，更重要的还是必须先具备出色的沟通能力。

从客户需求入手，用专业化的方法销售商品，是每一个销售员都应该掌握的技能。沟通力是一种取之不尽、用之不竭的财富。拥有好的沟通力能让你充分展



现个人魅力，能使你处处受到客户的喜爱，在销售工作中抢占先机、超凡脱俗。

在通往成功的销售之路上，荆棘满布，每一次沟通、每一个细枝末节都要考虑周到，作为一个优秀的销售员必须善于思考，善于聆听，更要善于“说话”。

本书以销售沟通为主题，针对销售工作中常见的问题，结合典型有趣的案例，将销售口才技巧直白而通俗地展现在读者面前，详细介绍了不同状况下的沟通方法和技巧，讲述了打动人心的销售细节。本书主要教会你：如何跟客户说话，如何听客户说话。

希望读后让你的言辞上升到一个新的高度，做到急话缓说，将直白的语言委婉道出，将平淡的语言变得绚烂，从而轻而易举地把话说到对方的心里去。

编者

2017年2月



CONTENTS

沟通力！把话说到客户心里去

目 录

第 1 章 先交朋友，后做生意：学会与陌生人说话

- 一、“搭讪”时爱脸红——自信和专业让你底气十足 / 2
- 二、刚开口就被拒绝——第一句话一定要好听 / 4
- 三、好客户可遇不可求——大胆挖掘陌生人的潜力 / 6
- 四、客户有防御心理——初次见面别表现得目的不纯 / 9
- 五、语言索然无味——口才+技巧让你出彩 / 11
- 六、真的是愿者上钩——要先给对方尝点甜头 / 13

第 2 章 话有三说，巧说最妙：说对了还怕没销量吗

- 一、好销售都是相声演员——说学逗唱样样全 / 16
- 二、客户唯恐避之不及——教你四招靠谱伎俩 / 18
- 三、如何获得客户好感——最简单是“鹦鹉学舌” / 21
- 四、想要掳获客户的心——别“只许愿，不做事” / 23
- 五、客户的性格各不同——推销时要灵活应对 / 24

六、嘴巴就是“生产力”——这样说肯定有人买 / 28

七、话准才能得人心——客户性格色彩分析 / 33

第3章 生意要成，为客参谋：客户也需要“医生”

一、销售员也要会“医病”——望闻问切四要诀 / 40

二、要让客户深信不疑——数字比文字更权威 / 42

三、你卖的是产品——不，是客户的需求 / 44

四、客户不买你的账——话说在明处，药敷在痛处 / 46

五、激起客户的好奇心——销售就成功了一半 / 47

六、让客户不得不买你的产品——要给客户一个理由 / 50

第4章 说话细思考，别让嘴坏了大事：不可触犯的语言禁区

一、三句话不离本行——这是最笨的销售方法 / 53

二、把丑话说在前头——客户买的就是未来和愿景 / 54

三、矮子面前说短话——会让对方更快地逃离 / 57

四、说话啰唆——客户会失去耐心 / 59

五、话说得太绝对——自己把后路给堵死了 / 61

六、面对面也卖不出货——你应该懂这些语言技巧 / 63

七、说话竟如此直白——谨记“病从口入，祸从口出” / 66

第5章 人叫人千声不信，货叫人点头就来：产品征服客户心

- 一、吸引客户眼球——推销产品最有效的方法 / 72
- 二、有效的产品解说——用专业语言介绍产品优越性 / 75
- 三、让客户看到实在的价值——用“效果”说话 / 77
- 四、用产品卖点打动客户——话不在多而在精 / 80
- 五、给客户一颗“定心丸”——主动“晾”出问题 / 83
- 六、别为了销售而销售——产品介绍应中肯 / 85

第6章 你问他答，探出客户真心：把好提问这道关

- 一、探出客户的“真心”——不经意间的提问 / 89
- 二、抓住客户感兴趣的话题——讨巧提问 / 92
- 三、不知不觉探出客户经济实力——委婉提问 / 94
- 四、满足客户的虚荣心——请教式提问 / 96
- 五、探求客户的真实反应——建议式提问 / 98
- 六、激发客户的交流欲望——询问式提问 / 99
- 七、让客户表达自己的需要和观点——“开放”性提问 / 101
- 八、提问引起客户的反感——拿捏好分寸 / 103

第7章 步步巧诱导，牵着对方鼻子走：人心才是定盘星

- 一、找到对方的“痒处”——让客户心甘情愿停下脚步 / 107
- 二、引导对方购买需求——创造条件打动客户 / 109
- 三、掌握客户的关心点——并证明你能满足他 / 110
- 四、客户也有占有欲——正话反说满足对方 / 113
- 五、买卖进行不顺利——实施暗示性的意向引导 / 114

第8章 一句动听话，胜万句平淡陈述：赞美让客户露笑脸

- 一、向客户请教——效果极佳的侧面赞扬 / 118
- 二、马屁拍在马腿上——小心被马踢 / 120
- 三、说给第三者听——赞美会更有力量 / 122
- 四、从欣赏的角度去赞美——比直接恭维更有效 / 123
- 五、寻找客户的闪光点——让客户感受到你的真诚 / 124

第9章 好汉不卖嘴：巧言不如直道，客户喜欢诚实的

- 一、怎么成了招摇撞骗的主——好好说话别“忽悠” / 128
- 二、对方质疑就忙着解释——客户沉默，或是恼羞成怒 / 129
- 三、客户言辞犀利怎么办——耐心倾听，别“犟嘴” / 131

四、只凭口才就能成功——让客户信赖自己更重要 / 134

五、贬低竞争对手——会说的说自己，不会说的说别人 / 135

第 10 章 会说更会听，拉近知音感：客户的话更有价值

一、不要打断客户的话——客户说比你说更值钱 / 139

二、“对不起，我插一句”——客户说话时别打断 / 140

三、寻找成交机会——要认真听，全心全意地听 / 143

四、销售没有成功——不是说得太少，而是听得太少 / 144

五、想让对方跟着自己的思路走——要听到客户话中的要害 / 146

六、“听风就是雨”——要多动脑筋多分析 / 148

七、只听自己想听的——不想听的也要听 / 149

八、客户的话不痛不痒——机会就在这里 / 151

九、把自己当海绵——客户的话照单全收 / 153

第 11 章 吃菜吃心，听话听音：听懂客户的弦外之音

一、“我不明白你说的是什么”——你的表达太含糊 / 156

二、“这事我决定不了”——你找错人了 / 158

三、“我们暂时不需要”——你被拒绝了 / 161

四、“我现在正在开会”——真忙还是借口 / 163

- 五、“我们没有预算”——让客户看到更远的未来 / 164
- 六、“价格太贵了”——客户有意买，价格是问题 / 167
- 七、“没兴趣”——先展示利益，再寻找谈话时机 / 170
- 八、“随便看看”——设法减轻客户的心理压力 / 172

第 12 章 褒贬是买主，喝彩是闲人：从反对中寻找机遇

- 一、嫌货才是买货人——别着急解释 / 176
- 二、与客户争辩——虽胜易损 / 177
- 三、客户异议有真假——巧妙识别别上当 / 179
- 四、发觉异议的背后——客户真实意图是关键 / 181
- 五、直接否定客户异议——要把握好“度” / 183
- 六、要消除客户疑虑——真凭实据让客户放心 / 185
- 七、借力打力——处理异议可以打太极 / 187
- 八、所有异议都要处理——有些可一笑置之 / 191

第 13 章 强迫不成买卖：拦住客户借口，留下生意活口

- 一、客户迟迟不肯成交——别跟催债似的 / 195
- 二、客户需要“考虑”——制造难题让他产生紧迫感 / 196
- 三、想去别家看看——陈述卖点让他留住脚步 / 198

- 四、客户只认牌子——用事实打消客户的错误想法 / 200
- 五、想先与家人商量——给点建议帮客户果断做决定 / 202
- 六、客户想购买有何表现——抓住三大成交信号 / 204
- 七、客户拒绝了——千万不要急赤白脸 / 208

第 14 章 货有好歹，价有高低：快速摆平价格战

- 一、不能坦然报价——心理障碍要克服 / 213
- 二、中间价格最靠谱——价格折中效应 / 215
- 三、太过轻易降价——要有策略的降 / 217
- 四、“高价”也能变“价廉”——将价格细分 / 219
- 五、哪种方案更合适——转移心理的多重报价法 / 221
- 六、客户一上来就谈价格——直接报价后没有下文 / 223
- 七、客户支付有压力——你来想办法 / 224
- 八、销售快，回款慢——催款的四大策略 / 226

第 15 章 一客失信，百客不登门：售后细节别大意

- 一、产品卖出去就万事大吉——巧妙应对客户的投诉 / 231
- 二、客户投诉如何圆满解决——要坚持这六大原则 / 234
- 三、出问题没人管了——销售时的热情呢 / 237
- 四、名不副实——投诉销售员介绍产品时夸大其词 / 239

- 五、购物票据遗失了——但客户坚持要退货 / 240
- 六、因非质量问题要求退货——到底退还是不退 / 242
- 七、过了退货期仍要退货——动之以情，晓之以理 / 244
- 八、无端要求退货——客户威胁说不解决不离店 / 246
- 九、多次挑毛病要求换货——麻烦客户也要耐心对待 / 248

第1章

先交朋友，后做生意： 学会与陌生人说话

沟通力

结交陌生人除了需要勇气，还要有技巧。而销售亦是如此，先交朋友后做生意。其实，我们身边的每个人都可能是准客户，关键在于如何将陌生人变为客户。





一、“搭讪”时爱脸红——自信和专业让你底气十足

销售员的职业生涯中最大的障碍不是价格，不是竞争，也不是客户的抗拒，而是销售人员自身的心理障碍。

销售员和陌生客户建立“信息桥梁”的基本途径就是搭讪，但是很多经验不足的销售新人还没进入正题就输在了起跑线上，出现这种情况的根本原因就是“脸红”！

其实，在起步阶段，很多销售人员都曾经历过“脸红心跳”不够自信的日子，而那些取得成功的人，总能重视这些“面子问题”，并且积极自我疗治。



“你好，我们公司正在招募化妆品销售员，你有兴趣吗？销售提成很高！”一个急需用钱的大四学生当即报名加入化妆品销售队伍。

当时化妆品市场还是很成熟，推销难度非常大，雪上加霜的是，那名学生有个“坏毛病”：见人就脸红。当他把第一批货推销给亲朋好友后，他不得不面对与陌生人搭讪的窘境。每当他硬着头皮拉住一位客户，却未开口脸先红，他的羞怯模样不仅“赶跑”客户也丢失了大好的机会。

自此，在很长一段时间里脸红，成为他心中挥之不去的“痛”。为了克服紧张情绪和羞怯感，他给自己定下了“硬性目标”：每天最少拜访 20 位陌生客户，否则不准吃饭。

显然，重复是让他自己克服困难的最好方法。为了快速提高销售业绩，他还写起了“销售总结日记”。不管白天多累，每天晚上他都会把当天的销售经过“记录在案”并分析每个销售细节，不放过一个纰漏，不断反省，不断精益求精。

坚持不懈地努力让他越来越自信，毕业后义无反顾地投身到营销事业中。这

个年轻人就是俞雷，曾任欧莱雅中国大众化妆品部区域经理。

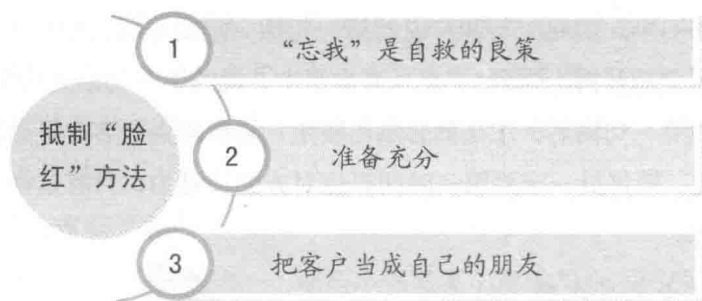
“脸红”这一问题往往比较集中出现在销售新人身上，而这并非是缺乏经验或者胆小怕事。其最主要的原因还是紧张，而紧张的原因则来自于不自信、不够专业。

其实，要想与陌生客户“搭讪”时不脸红，自信和专业是先决条件。当你满面通红地出现在客户面前时，客户并不会觉得可爱，而是觉得你底气不足，对自己和产品都不够自信。作为一个销售员，如果无法“理直气壮”地推销自己的产品，客户有何理由购买？

心理学家曾说：“不正视别人，意味着自卑；正视别人，表露出的则是诚实和自信。同时，与人讲话看着别人的眼睛正是一种礼貌的表现。”

而所谓的自信，并不是盲目地逞强，而是基于自身完善的专业素养。只有自己够专业、够自信，在向客户推销时才会有底气，才能更让人信服。所以你应该懂得随时去给自己“充电”，让自己更加专业。

要想有效抵制“脸红”，除了更专业和自信外，掌握一些小方法也是很有必要的：



1. “忘我”是自救的良策

求人不如求己，当你内心产生胆怯、害羞等消极情绪时，应该立刻转移视线。比如，去关注客户的兴趣，脑袋里填满客户的喜怒哀乐，把其他一切都忘了。这种专注，会让你的胆怯奇迹般地消失。

2. 准备充分

恐惧会藏身在你的脑海里，是因为你没有“万事俱备”，当你胸有成竹、掌控全局的时候，自然就不会惶恐不安了。



3. 把客户当成自己的朋友

与朋友交谈是最轻松自如的，除了不脸红、不紧张，还最能散发个人魅力，这种魅力甚至可以虏获新客户的“寒冰之心”。

制胜技巧



销售新人在“搭讪”时脸红是一种正常的现象，但是一定要想办法克服。销售员可以学习专业知识，让自己更有底气，当你的言谈举止间散发着自信时，再难缠的客户也会被你吸引，进而赞同你，而“脸红”的情况也不会再出现。

二、刚开口就被拒绝——第一句话一定要好听

销售员给客户的第一印象，总是最鲜明且牢固的，这往往决定着客户是否乐意与你沟通。俗话说：“话有三说，巧说为妙”。只有第一句话把人说得又笑又跳，说得到位又在理时，才能赢得话语权。

面对陌生客户，一旦把开场搞砸了，那么就没有再深入介绍的机会了。好的开场是成功的一半。因此，与客户说的第一句话一定要好听，要扣人心弦。

推销专家戈德曼博士强调：“在当面推销中，说的第一句话尤为重要。”当客户听到你说的第一句话后，往往就会做出决定，是找理由送客，还是继续与你进行交谈。因此，销售员一定要第一时间抓住对方的注意力，只有这样才能保证沟通会继续进行。

著名推销专家贝尔那·拉弟埃，当年刚加入“空中汽车”公司时，就接到一项非常有挑战性的任务：将汽车推销到印度。这可谓是一个“烂摊子”，因为之前印度政府就否决了这笔交易，要想拿下这笔生意并不容易。



作为特派员，拉弟埃肩负着重任登上了飞机。抵达印度后，面对谈判对手，拉弟埃开口的第一句话就是：“正因为你，才使我有机会在我生日这一天重回了我的出生地。”