

销售

背后的

口才秘密



买卖不成话不到，话语一到卖三俏

迟双明◎编著

以独特的语言魅力，增强销售力量
以多种巧妙的艺术，打开成交之门

美国超级销售大王弗兰克·贝特格曾说过：“良好的口才，往往是交易成功的保障。”



销售



背后的

口才秘密

迟双明◎编著

图书在版编目 (C I P) 数据

销售背后的口才秘密 / 迟双明编著. -- 成都:
成都时代出版社, 2016.12

ISBN 978-7-5464-1786-8

I. ①销… II. ①迟… III. ①销售—口才学

IV. ①F713.3 ②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 319050 号

销售背后的口才秘密

XIAOSHOU BEIHOUE KOUCAI MIMI

迟双明 编著

出 品 人	石碧川
责任编辑	陈德玉
责任校对	张 洁
装帧设计	范 磊
责任印制	干燕飞
出版发行	成都时代出版社
电 话	(028) 86618667 (编辑部) (028) 86615250 (发行部)
网 址	www.chengdusd.com
印 刷	三河市祥达印刷包装有限公司
规 格	710mm × 1000mm 1/16
印 张	17
字 数	230 千字
版 次	2017 年 6 月第 1 版
印 次	2017 年 6 月第 1 次印刷
印 数	1-8000
书 号	ISBN 978-7-5464-1786-8
定 价	36.80 元

著作权所有·违者必究

本书若出现印装质量问题, 请与工厂联系。电话 0316-3658637



前言

PREFACE

当今社会，越来越多的人都在从事产品推销或与销售有关的工作，这是一个极其庞大的社会群体，并且，近些年这个群体数量还在不断上升当中。所以，对于从事销售的人员来说，当务之急就是尽快找到成功推销的口才秘密。事实上，要想成功推销产品，良好的口才技巧必不可少，只有具备了独特的语言魅力，才能够打开与客户沟通的大门。

美国超级销售大王弗兰克·贝特格曾经说过：“良好的口才，往往是交易成功的保障。”古人云：“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”实际上，一流的口才能为销售人员增光添彩。在整个销售过程中，好的口才能够产生不容忽视的力量。良好的销售口才能够决定你的产品或服务能否顺利地推销出去，还能决定你与客户是否能够建立长久的联系。所以，要想成功地开展销售工作，就要具有良好的口才。

语言大师戴尔·卡耐基曾经说过，好的销售口才不只是语言的艺术，而且是多种艺术的综合，它融合了销售人员的语言魅力，



对客户心态的把握，对具体情况的反应，对产品和服务的认知和表达，对成交技巧的掌控……它包含在销售的整个过程中，决定销售的方方面面，缺一不可。

你还在为与客户如何沟通而发愁吗？或者是还不知道怎么识别客户的成交信号？那么就翻开本书吧，它能够在短时间内让你掌握销售口才的秘密，使你不断提高销售业绩。本书从销售工作的实际出发，融合销售学与口才学的精华，结合了大量的销售实战案例，让每一个沟通策略都尽量做到“一看就懂、一学就会、一用就灵”。



目录

CONTENTS

第一章 口才秘密： 生意不成话不到，话语一到卖三俏

好口才销售成功的敲门砖 / 2

货卖一张嘴，全凭舌上功 / 4

没人愿意听“你买一个吧” / 6

错失订单，这事儿不怨你吗 / 9

敢开口：嘴巴一张，黄金万两 / 11

练好金口才，客户自然来 / 14

第二章 会说开场白： 特色开场6个字，销售根本不是事儿

禁：开场白这么说，你就糗大了 / 18

礼：礼貌用语，建立良好的礼仪形象 / 20

情：寒暄式开场，用温情打动客户 / 23

借：巧借东风，提高声望 / 25

诱：诱导好奇心，激发兴趣点 / 27

利：利字当头，瞬间“秒杀”客户 / 30



第三章 会说客套话： 见面套近乎，打开销售路

懂客套：说好客套话，帮助会很大 / 34

见什么人说什么样的客套话 / 37

用客套话化解他人冷落 / 39

用客套话缓解尴尬局面 / 41

给人面子的客套话 / 44

别让客气话成了“可气”话 / 46

小心暗礁，客套话也有禁忌 / 48

第四章 会说赞美话： 赞美说得好，生意跑不了

好钢用在刀刃上，好话说到心坎儿上 / 52

突破口，就在你的“美言”下 / 54

赞美“太露骨”，客户怎么不反感 / 57

赞美要围绕不同年龄、性别来展开 / 59

“马屁”不可拍在马蹄上 / 62

来点新意，别跟所有的客户说同样的话 / 65

懂得用赞美为销售铺路 / 67

用委婉的话语赞美客户 / 70



第五章 会说玩笑话： 找准幽默点，客户露笑脸

成交，有时就是在幽默中诞生的 / 74

有空儿，就“幽”他一“默” / 75

和“推销之神”原一平学幽默 / 78

恰当修辞为幽默添加“养料” / 80

幽默化解客户的负面情绪 / 83

利用幽默语言消除客户尴尬 / 85

客户开心，自嘲一下又何妨 / 86

第六章 会说精明话： 电话打出去，订单飞过来

绕开“接线人”，只需这六句话 / 90

接通电话后的 10 秒该如何说 / 92

只说 5 秒，就能轻松搞定预约 / 96

预约时，有些话别轻易说出口 / 99

电话沟通中的战略细节 / 102

找准兴趣激发点，深入挖掘 / 105

别让客户在电话里就嫌产品贵 / 108

面对客户犀利提问，这样轻松应对 / 111

四个方法巧妙应对电话投诉 / 115



第七章 会说专业话： 先做产品行家，才能说服买家

- 卖点！卖点！说出你的产品卖点 / 120
- 四个步骤打造一份诱人的产品说明 / 122
- “秒杀”客户的产品介绍口才术 / 128
- 产品弱点不是“不能说的秘密” / 130
- 说出产品利益点，客户怎能不动心 / 135
- 要以客户喜欢的方式谈论话题 / 138
- 找出客户需求点，你能做得到 / 140
- 数据和权威能提高产品的可信度 / 143
- 让客户在体验互动中接受产品 / 147

第八章 会说巧妙话： 挡住客户借口，留下生意活口

- 应对“考虑考虑”的借口 / 152
- 应对“我想到别家再看看”的借口 / 154
- 应对“我很忙，下次再买”的借口 / 158
- 应对“回家跟我老婆商量”的借口 / 161
- 应对“这个产品不太好”的借口 / 163
- 应对“你这牌子不太好”的借口 / 166



第九章 会看人说话： 认清对象说对话，对症下药好推销

沉默型客户，循循善诱 / 170

犹豫型客户，消除疑虑 / 173

固执型客户，保持耐心 / 177

性急型客户，平和以对 / 181

挑剔型客户，迂回进攻 / 184

多疑型客户，避免争辩 / 189

专家型客户，以守为攻 / 191

话痨型客户，耐心决断 / 193

和平型客户，和谐相处 / 197

第十章 会说谨慎话： 销售有禁忌，说话不踩“雷”

销售人员应该注意的语言禁忌 / 202

这五句话一旦出口，必定前功尽弃 / 205

对客户说话永远要保持尊重和礼貌 / 207

对客户提问，不要不懂装懂 / 210

言简意赅，啰唆容易引起客户反感 / 213

勿争辩，以免“赢了口才，输了订单” / 216

不在客户面前随意评价竞争对手 / 218



第十一章 会说促成话： 摆平“价格战”，成交很简单

多谈产品的价值，少谈产品的价格 / 222

优势比较法解除客户价格疑虑 / 223

有技巧地报价，别一下把客户吓跑 / 225

让客户知道多花的钱很值得 / 228

盲目报价，很容易导致销售的失败 / 231

双向托底，让客户无法拒绝 / 233

用价格细分的方法淡化价格的“贵” / 236

第十二章 会说挽留话： 说服说到位，使拒绝变契机

在客户抱怨时先耐心倾听 / 240

客户否定产品时该如何应对 / 243

正确对待客户的拒绝 / 246

真诚是化解问题的良药 / 251

将反对意见转化为独特卖点 / 254

小心谨慎，处理客户过激的异议 / 256

第一章

口才秘密：生意不成话不到， 话语一到卖三俏



好的口才是成功的关键，销售工作尤其如此。俗话说得好，“买卖不成话不到，话语一到卖三俏。”由此可见，一名出色的销售人员一定要有出色的口才。只有具备出色的口才，才能够让客户感受到你的魅力，才会心甘情愿地购买你的产品。



好口才才是销售成功的敲门砖

古语云：“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”苏秦苦练捭阖之术，游说六国合纵抗秦，兼佩六国相印；毛遂自荐，出使楚国，促成楚、赵联盟，声威大振；诸葛亮舌战东吴谋士，最终使得孙权同意联刘抗曹……古人珍视善辩之才，今人也大多喜欢与妙语连珠的风趣之人相处、聊天。不论古今，口才好的人总会受到周围人的喜爱，能够比口舌笨拙之人更容易成功。这点在销售活动中表现得尤为明显。

对于销售员来说，拥有好口才，就如同拥有了一把万能钥匙，可以轻松打开“销售成功”的大门。好的销售口才，不仅仅是语言上的修饰，事理的阐述，它更是一种沟通的艺术。这包括销售员驾驭自我的能力和智慧，销售过程中的临场反应和应变能力，以及对客户心理的揣摩和掌握，对产品的阐述和认知等，都是销售员需要熟练掌握的口才要点。



营销小插曲

二战时期，美国军方向士兵推出了一个保险：如果每个士兵每个月交10美元，万一在战场上不幸牺牲了，将得到1万美元。这个消息自上而下一级一级传达给了士兵，希望大家购买。

结果出乎预料，在某个连里，没有一个士兵愿意购买。传达消息的连长很纳闷：“这怎么办？怎么会是这个样子呢？”

仔细想想，其实大家的心理很简单，连命都没了，要钱有什么用，还不如用10美元买两瓶酒喝呢！所以，大家都不乐意买这个保险。

正在连长一筹莫展的时候，连里的一个老兵对连长说：“我觉得您可以



让我试着解释一下，帮您劝说看看。”连长半信半疑地看着他，最终还是同意了。

老兵站起来对士兵们说：“弟兄们，让我来说说我所理解的保险吧！是这样的，我们去战场上拼命，假如你投保了的话，如果在前线遭遇不幸，我们能得到什么？政府将会给你的家属1万美元，但如果你没有投保，你将白白送掉性命，你的家人什么也得不到，也就是说你就等于白死了。你们想一想，政府是会派战死了要赔1万美元的战士上战场，还是战死了就战死了不用付任何赔偿的士兵上战场？”

大家听老兵这样一说，觉得似乎是这个理，便纷纷投保了。因为谁也不愿做那个或许会被最先派上战场而又有可能白白送命的人。虽然，这个故事有些黑色幽默，但是，如果你是那些士兵，听了老兵的这番话，估计也会心甘情愿地掏钱吧！



金口才的秘密

一个成功的销售人员，要培养自己的语言魅力。有了语言魅力，就有了成功的可能。好口才并不是天生的，而销售好口才就更需要去修炼了，尤其是刚入行的销售新人，应牢记以下几点，才能提高自己的语言魅力。

1. 售前学习

售前多下功夫，好好学习，对相关的专业知识、专业技能了如指掌，说起话来自然也就清晰流畅，面对客户也就能应付自如了。

2. 态度诚恳

做销售就是做人，客户认可你才会买你的东西。所以，如果你真心对待客户，每一句话都很真诚，那么即使你不十分健谈，也可以赢得客户的心。销售人员要记住：和客户说话时要态度诚恳、语气亲切，用心去交流。

3. 简明扼要

客户的时间宝贵，销售人员应尽量在最短的时间内、用最简洁的语言表达清楚自己的想法；同时，注意语言逻辑要清晰、语句简洁、意思准确，让客户一听就明白。比如运用并列句式：这款产品有三个特点，第一……



第二……第三……。

4. 加强实践

对于刚刚入行的销售新人来说，要多打电话、多约客户见面，要敢于和客户交谈。这样，就会在实践中积累起丰富的与客户沟通的经验，增加销售成功的概率。一次签单的成功会极大地增强你的自信，这反过来又会提高你的口才水平。

货卖一张嘴，全凭舌上功

货卖一张嘴，全凭舌上功。会说话，就能让客户满意，从而促成交易；不会说话，就容易让客户犹豫，甚至生气，从而使订单流失。销售无定式，但归根结底，成功推销就是找到客户最容易被打动的那根“心弦”，用得体的话去“拨动”它，让客户心甘情愿地掏钱购买我们的产品或服务。如何拨动呢？就靠我们能够随机应变的口才！



营销小插曲

老王是一家服装连锁店的老板，这天他和自己的朋友在自己店里聊天，这时候一个小贩提着一个箩筐进来了，一进门就大声吆喝：“老板，买腊鱼吗？我的腊鱼是本地最好吃的！”老王抬头一看，不耐烦地对小贩说：“赶紧走吧，我们不需要你的腊鱼！”卖腊鱼的小贩说：“老板您别急嘛，先看看我的腊鱼再说，我的腊鱼是自己从河里捞上来的，纯野生的，保证好吃！”老王说：“你说野生就野生啊！赶紧走吧！”老王不耐烦地招手示意小贩出去。小贩说：“我敢保证是纯野生的，我自己家里有船。每天到河里打鱼，自己打、自己烘，所以我的鱼个头大小不一样，但是价格都一样，绝对实惠。”

老王说：“我都不开火，都是在外边吃，买你的鱼没用啊！我是真的



用不着！”小贩接着说：“一看您就是做大生意的人，天天在外边吃多不卫生啊，还是自己做着吃最安全最实惠。”老王说：“我没那个闲工夫做饭，也没人给我做饭，买鱼没用。”小贩说：“老板，这鱼的做法很简单的，在锅里蒸一下就好，我这还有豆豉辣椒，放在一起蒸，那味道绝对比饭店的好。”老王依旧坚持不要。

这时候，老王的朋友也都围过来了，准备看看这个小贩怎么说服老王买他的鱼。小贩见其他人都围了上来，更加热情地说：“看几位都是做大老板的人，我做生意也有自己原则，绝对不欺骗顾客，绝对不坑人、不少秤，一分钱一分货，我给你们尝一下我切好的腊鱼，你们自己尝尝看我有没有胡说？”

小贩又说话了：“老板，看您也是经常出差的人，我告诉您，您把豆豉辣椒蒸好放在保鲜瓶，可以放5天呢，这样你就可以随时吃上自己做的腊鱼啦！”

老板也被说得不好意思了，就问：“好多钱一斤？”小贩说：“我一般是卖40块一斤，今天遇到老板们也是缘分，就卖36块一斤，买3斤再送一瓶好吃的豆豉辣椒酱，到时候，您吃完了还想吃就打我电话。”

老王看这个小贩这么会说，愉快地接受了小贩的提议。小贩说：“各位老板都是命里带财的人，跟你交朋友肯定都会发财！祝各位老板生意兴隆，年年有余！”

老板听完之后，就对自己的朋友说：“今天，咱们也算是看到了什么叫‘销售高手’，不如我们每个人都买他3斤鱼，算是回报他吧！”

就这样，小贩成功地把腊鱼卖给了本来不需要的客人。

小贩接连使用“望”“闻”“尝”三板斧成功把产品推销给了客户，可谓“货卖一张嘴，全凭舌上功”。

说服技巧是销售员赢得客户的重要“武器”，如何练就好的口才，让客户对你倍感亲切，是每一位销售员必须关注的事情。

金口才的秘密

唯有会说话，订单才会如雪花般飘来。反之，业绩就可能惨不忍睹。



在日常销售过程中如何才能说出客户爱听的话呢？

1. 事情不同，说法不同

不同的事要根据具体情况调整说法。例如，收取订金对客户而言就是件“坏事情”，这时最好先对客户说出结果，即他通过付出可能会得到的最大利益。一方面可以激发客户了解、购买的欲望，因为利益面前，没有人会退缩；另一方面可以借此试探对方的沟通底线。接下来只是如何沟通、帮助客户解决问题的事了。

2. 懂得试探性地“放话出去”

销售员其实大可不必急于表明自己的观点，而是要及早表明自己的态度，以此来试探客户的态度，这样才能及时转变方式，诱导客户“上钩”。所以，销售员要懂得试探性地“放话出去”，譬如在引出一个话题前，先说一段话作为铺垫，一边观察对方的反应，一边思考接下来怎么说才能更有吸引力。

没人愿意听“你买一个吧”

销售人员要想成功地实现销售，一个至关重要的环节就是先要用语言来吸引客户的注意力，使客户对你推销的产品产生兴趣，进而才有可能说服客户，让他最终做出购买的决定。在推销的过程中，要充分展示自己的口才魅力，应该想方设法通过短暂的接触和谈话来博取对方的好感，这是进行成功销售的一个必要前提。切忌在销售中说一些“你买一个吧”等类似低三下四的话，这样的语句不但没有吸引力也很容易引起客户反感。



营销小插曲

刘华是一个刚入行的销售员。一天，他拎着一个小包走进一家公司。