



如何说 客户才会听

抛弃老掉牙的销售套话 学点不一样的销售技巧



如何做 客户才会买

金牌销售员的独家销售秘籍

★ 一句话，打破客户心理防线 ★ 一件事，探出客户潜在需求
先人一步，成为金牌销售员 刘金来◎编著

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位



如何说 客户才会听



如何做 客户才会买



刘金来◎编著

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

内 容 提 要

销售是一项伟大的事业，但做好销售事业并非易事，销售就是做细节，察言、观色、贴心，一句话说好了，一个举动做对了，就可以把任何东西卖给任何人。所以，“如何说，顾客才会听；如何做，顾客才会买”是销售中最为核心的问题。

全书从实用性角度出发，分为上、下两篇。上篇阐述了销售员要“如何说”，下篇阐述了销售员要“如何做”，为刚刚进入销售行业和正在从事销售工作的朋友提供了切实可行的具体方法，从而帮助我们更好地从事销售工作。

图书在版编目(CIP)数据

如何说客户才会听，如何做客户才会买 / 刘金来编著
--北京：中国纺织出版社，2017.8
ISBN 978-7-5180-3847-3

I. ①如… II. ①刘… III. ①销售—方法
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第173622号

责任编辑：闫 星 特约编辑：王佳新 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010-67004422 传真：010-87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

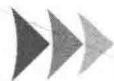
三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年8月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：15

字数：212千字 定价：36.80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

当今社会，随着市场经济的繁荣和人们生活水平的提高，销售成为一个热门行业，而同时，销售也成为竞争尤为激烈的行业，这也给销售员的工作带来了很大的挑战。

那么，那些销售成绩总是不尽如人意的销售员，你是否想过：同样是销售人员，销售产品相同，为什么他人生意兴隆，而你却总是卖不出去或者很难卖出去产品？是产品的问题吗？不是，因为客户明明购买了你的同事或者竞争对手的产品。是你不够勤奋吗？不是，你常常走街串巷，甚至没有放过一个可能做成的生意。是你的服务态度不好？也不是，你热情对待每一个客户，那么，你业绩不佳的原因到底是什么？可能现在的你需要认真反省一下自己的专业技能了。

事实上，任何一位销售人员，在从事这一行业之前，都或多或少地进行过一些专业的学习或培训。然而，我们常常看到在销售中因一句话或者一个小小的动作而毁了一笔业务的现象，实际上，这就是因为我们没有在销售中“说到位”和“做到位”的原因。

其实，所谓的销售工作并不难，说到底都一样，无非是把货卖出去，把钱拿回来。只要善于运用一些本领发掘出客户的潜在需求，然后进行有针对性的推介，满足客户的心理需求。这一连串的工作做到位了，你就能成为可以把任何东西卖给任何人的天才销售员。

而在这一连串的工作中，“会说”与“会做”是销售员的两项基本功。会说



如何说客户才会听

如何做客户才会买

赞美话、专业话、巧妙话，天下没有难做的生意，熟悉产品、服务到位、咬牙坚持，那你就是销售高手。

我们都知道，销售就是靠嘴吃饭的行业，也就是说，销售员业绩的好坏，很多时候是其说话能力的出色与否决定的，可能一些销售会说：“我的口才挺好的啊，在为顾客推介产品的过程中，总能对答如流，毫无破绽。为什么这些顾客就是不买呢？”在这里，我们可能忽略了，说服顾客购买，并不是我们单方面滔滔不绝地诉说，而是要打动客户，只有打动客户，客户才会心甘情愿地购买。

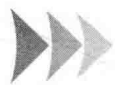
然而，打动客户并非易事，口才固然重要，但销售绝对不是只靠卖弄口才就能获得财富的行业，我们需要掌握专业的销售知识，以诚心、责任心和关心来打动客户，以维护好客户关系，才能达成所愿，财源滚滚。

那么，到底如何在“说”和“做”两方面做到位呢？其实，任何能力都是不断锻炼出来的，销售技能也是训练出来的，是一分天才、九分努力的结果。

本书正是从销售中的“说”和“做”两个方面出发，从销售中如何开场、打开销售局面到如何化解客户的异议、拒绝，再到讨价还价、促成成交等几个方面来写，方法简单实用，可供参考。本书是众多销售高手的销售经验的总结，阅读本书，相信会使你对销售工作有一个新的理解，进而助你成为一个成功的销售人员。

编著者

2017年1月



上篇 如何说顾客才会听

第1章 诚信第一，言语间展露真诚，让客户愿意接纳和听你说话·····	002
销售员推介产品的话要靠谱·····	002
在语气中体现你的真诚·····	005
耐心解答，让客户看到你真诚的态度·····	008
真诚地关心你的客户，让客户备受感动·····	010
真诚建议，为客户推荐最适合的产品·····	013
第2章 谈生意前先暖场，拉近心理距离方能让客户听你说话·····	016
投石问路，先谈谈客户感兴趣的话题·····	016
做客户的知己，让客户接纳你·····	018
用自己的经历打动顾客的心·····	021
掌握几种亲近客户的技巧·····	023
培养亲和力，拉近与客户的心理距离·····	026
第3章 客户想听什么，你就说什么，从客户感兴趣的话题开始谈起·····	030
抛砖引玉，先聊聊客户感兴趣的事·····	030



如何说客户才会听

如何做客户才会买

专业解读产品，让顾客感觉你是个专家	033
适度寒暄，营造轻松良好的交谈氛围	035
介绍产品要突出优势	037
说点恭维话，满足客户的虚荣心	039
提高客户的紧迫感，使其主动成为你的客户	042
第4章 给客户一颗定心丸，说让客户放心的话方能打消客户顾虑	045
客户都害怕上当受骗	045
巧说真实销售事例，让客户放心	047
用数据说话，增加产品的可信度	050
如何打消客户对产品功效存在的疑虑	052
先“晾”出产品的优缺点，防止客户疑虑过多	055
第5章 站在客户的角度说话，让客户把你当成可以信赖的死党	058
始终站在客户的角度推销	058
嘘寒问暖，以此感动客户	060
让客户从言谈中看到你强烈的责任心	063
推销时要本着为客户考虑的本意	066
找到客户最关心的问题，并给予承诺	067
第6章 善于倾听，倾听术让客户在潜移默化中信任你	070
销售员诉说之前要学会倾听	070
从倾听中了解到客户内心的厌恶与喜好	072
不但要认真倾听，还要懂得回应客户	075



虚心请教，让客户乐于为你提出批评与建议	077
倾听有心，接过有利于销售的话茬儿	080
第7章 掌握赞美大法，运用赞美迅速打开客户柔软的心	084
运用赞美为销售铺路	084
赞美客户，让客户在不自觉中对你掏心掏肺	087
有新意地赞美，别千篇一律	089
赞美客户要具体，不可空穴来风	091
从客户的兴趣爱好开始赞美，让客户喜不自胜	093
遇到含蓄的客户，赞美可以温婉动听些	095
第8章 善加引导与暗示，让客户不知不觉进入到你的轨道	098
说话用点心机，让客户在开始时就说“是”	098
巧妙引导，把握整个谈话的方向	100
利益诱导法，制造一些诱惑条件来引导客户	102
将痛苦说透，引导客户了解不购买将要遭受的痛苦	105
语言暗示，引导客户迅速做出购买决定	107
第9章 谁都不想被否定，始终认同肯定让客户不知不觉间对你	
打开心扉	111
自己人效应：多表达和客户的相似性	111
制造共鸣，让客户产生心有灵犀的感觉	114
永远不要否定你的客户	116
说话时发自内心地尊重客户	119
随时恭候，让客户体会到你的用心	121



如何说客户才会听

如何做客户才会买

下篇 如何做顾客才会买

第10章	深谙叫卖学问，产品展示中就要激发客户的兴趣	126
	全面了解你所推销的产品	126
	利用比较，巧说出产品的与众不同之处	128
	挖掘卖点，不要为介绍产品而介绍	131
	推介产品时要扬长避短	133
	鼓励顾客参与产品的演示	136
第11章	销售中的价格问题如何解决，巧言让客户接纳你的报价	139
	报价不要太直接，先要摸清客户的底线	139
	委婉报价，客户更易接受	141
	报价应掌握一些技巧	143
	客户开口出价，你该如何引导	146
	掌握几种应对客户讨价还价的策略	148
	价格谈判中找个帮手助自己一臂之力	150
第12章	先做朋友后做生意，客户自然会照顾你的生意	153
	展现魅力谈吐，吸引客户主动结交	153
	先做朋友，再谈销售	156
	销售中要采取双方都舒服的说话方式	159
	不管结果如何，都要给客户留下好印象	162
第13章	把握客户内心诉求，激发客户的购买欲望	165
	嫌货才是买货人	165
	告诉客户产品的销售量和畅销程度，使其产生紧迫感	168
	客户总爱刨根问底，如何激发他的购买欲望	170



第14章	保证优质的服务，悉心的服务是销售长青的秘诀	172
	二八法则：为关键客户提供贴心的VIP服务	172
	定期回访，让老客户看到你的责任心	174
	让客户感到自己永远是最被重视的那一个	177
	提供周到的服务，从而制造新的销售契机	179
第15章	实现双赢，客户看到性价比才会选择购买	182
	双赢是成交的基础	182
	适当让步，实现双赢	185
	满足客户想占便宜的心理促成销售	187
	用真诚去化解客户的异议	190
	不可急于求成，客户能从砍价中获得成就感	192
第16章	化解拒绝，如何让客户从说“不”到“是”	195
	客户直接否定产品的功效，说什么来改变其看法	195
	客户称“想去别家看看”，如何挽留其脚步	198
	客户以“只认品牌产品”拒绝你，如何打消其这种想法	200
	客户称要与家人商量时，你该如何开口	202
第17章	彻底打消客户的顾虑：把顾客的“担心”转化成购买的理由	206
	察言观色，发现客户顾虑并巧妙解决	206
	探问出客户表面疑虑后的真实意图	208
	不给客户找借口的机会	211
	巧用“最后时限”让客户就范	213
第18章	为销售加把火，攻克心理壁垒，最终实现成交	217
	识别客户发出的成交信号	217
	展现实力，用实力说服客户	220



如何说客户才会听
如何做客户才会买

洞悉成交前不同客户的不同心理状况·····	222
化解成交前来自客户的各种销售困难·····	225
适时强势点，帮客户拿主意·····	227
参考文献·····	230

上
篇

如何说顾客才会听



第1章 诚信第一，言语间展露真诚，让客户愿意接纳和听你说话

我们都知道，在与客户沟通的过程中，客户只有愿意听我们所说的话，才有可能成交，而要做到这一点，首先需要让客户信任我们，信任的建立是销售中最难建立且最为重要的一关，客户只有信任销售员，才愿意花钱购买产品，没有信任，交易无从谈起。所以，销售人员在与客户沟通的过程中，要把诚信放在第一位，让客户看到你的真诚，进而接纳和购买你的产品。

销售员推介产品的话要靠谱

我们都知道，在销售过程中，推介产品是必不可少的环节，为了让客户购买产品，销售员需要展现产品的优点，然而，即便如此，我们说话也要注意分寸，不可过分夸赞，因为一旦你的承诺与客户所看到的实际效果差距大，就会认为你在说谎，进而对你的产品、人品都会打折扣。因此，销售员一定要记住，推介产品的话一定要靠谱。

秋燕是一家化妆品公司的销售员。一次，她去拜访一位公司的部门经理刘小姐，向她推销一款新上市的祛斑产品。

“刘经理，您好，我是秋雁，我前几天给你打过电话，向您介绍过祛斑产品。当时，你说过两天再说，今天正是两天后的那一天。所以，我想问一下，您今天考虑好了吗？”

哪知对方仍旧说：“没有，当时我只是说说而已。”



这时秋燕说：“祛斑产品是越早使用越好，不然等年纪大了，祛斑难度就大了。我建议您不用考虑了。”

“不用，我现在收入不稳定，还没有足够的闲钱买你那一套昂贵的产品。”

秋燕又说：“我们的产品虽然昂贵，但绝对能保证你使用后，让你回到二十岁，而且，绝不会复发，无论是痘痘还是雀斑！”

“哪有你说的那么神啊，我又不是小孩子，相信你这一套，算了，我还有事，你回吧！”

秋燕推销失败的原因在于她过分夸大了产品的功用，从而让客户反感。每个销售员在推销产品的过程中，最重要的莫过于向客户介绍产品，很多销售员为了能让客户购买产品，什么方法都采用，甚至不惜夸张产品的功用和性能，将产品说得天花乱坠。有些客户便轻信了销售员的说辞，购买产品后，却又发现，实际上产品并没有销售员吹嘘的那么好，于是，他们再也不购买这个销售员的产品了。也有一些客户，比较理智，他们对那些将产品说的天花乱坠的销售员会心生反感，根本不予理睬，销售活动也因此终止。

那么，在向客户介绍产品的优势时，为了避免过分夸大产品功效，销售员需注意些什么呢？

1. 介绍产品要客观、中肯

万事万物，皆有优缺点，人类制造的各种产品也是这样。博恩·崔西曾说过：“道尽优点，也不如说暴露一点点，如此才更真实。”销售员在向客户推介产品的时候，在表述上要尽量客观，这样不但能突出产品的卖点，也能让客户更容易接受。

一个销售员说：“前几天，相信大家都看了那一则新闻，有个年轻的妈妈，买了便宜的奶粉，结果孩子喝了这种劣质奶粉，几天都在腹泻，想想真是得不偿失。而我们公司的奶粉都是经过国家很多部门审核的，在质量上绝对可以放心，虽然价格贵些，但它绝对安全，虽说多花些钱，但买着放心。”

这位销售员在进行产品介绍的时候，采取的是对比的方式，但是毫无夸张的



成分，她客观地为客户表达了自己销售的产品的优点，让客户觉得中肯、信任，这样客户会觉得这位销售员是诚实的人，客户也更容易接受。

2. 着重介绍产品的卖点和益处

客户购买产品，都是为了能给自己带来某种好处和利益，要么是价格上的，要么是产品的性能，要么是售后服务上的，对此，销售员要根据客户的需求，着力介绍产品的卖点和能给客户带来的益处。在与客户交谈中，下边这些句子，要经常用到：

“这台空调是静音的，不会影响您的睡眠……”

“这辆汽车尽显您尊贵的身份和气质……”

“这件皮衣是我们店最新上架的，只有三件，你穿上它会更加时尚、引人注目、光彩夺目，也会让别人觉得你更有品位……”

“您放心，无论您的汽车在什么样的道路上行驶，这轮胎绝对会让您安全行驶……”

3. 切忌无中生有，欺骗客户

客户既然选择买你的产品，一般情况下，都是做了一定的功课的，多少对你的产品有些了解，如果你在推介产品中说大话，很有可能让客户觉得你不值得信任，更别说购买你的产品了。比如，

“只要您安装我们的安全座椅，你驾车时就一路平安了……”

“只要您喝了这个减肥茶，我保证您十天内减掉二十斤……”

“我们这款纯中药制剂，能治愈各种疾病……”

以上这些销售表述，客户一听就知道销售人员是在胡编乱造。此时，有的客户会选择与你争辩，有的甚至直接拒绝你的推销，而无论哪种情况，无异于将销售终止。所以，销售人员在介绍产品时，要做到真实可靠，千万不能无中生有，失去信誉。

4. 介绍客户所需要的关键点

有些产品本身有很多益处，但客户不一定会最终完成购买，因为客户根本不



需要这些优点。因此，销售员在介绍产品前，最好对客户的需求有一定的了解，然后针对客户的需求介绍，这才会打动客户，让客户产生购买欲望。

为此，销售员可以采取试探的办法，比如你可以首先提出产品的众多“关键点”，如果客户提出反对意见，这说明此项优点不是客户所需要的“关键点”，而如果没有反对，则是默认，因为如果客户知道了这个产品的优势正是他所需求的，就算产品存在着缺点，客户还是可以接受的。

总之，销售员在向客户介绍产品的优点时，要从实际出发，切忌过分夸大产品的优点，这不仅是销售员的重要口才技巧，也是销售员的基本素养。

在语气中体现你的真诚

有人说，销售是一场斗智斗勇的活动，自始至终，销售员都在与客户打心理战，销售员只有做到让客户愿意听我们说话，才有可能将产品推销出去，而我们都知，客户都希望为自己推荐产品的销售人员是个真诚、有责任心的人，因为即便是销售员自己，在购买产品的时候，也有这样的心理：购买安全放心的产品。从这一点出发，销售人员在与客户沟通的过程中，一定要尽量让客户有安全感，客户也才会放心购买。

琳达是一家防盗锁公司的推销人员，在公司，她的销售业绩一直很好，同事们经常向她请教经验，琳达就说：“要真诚对待客户，对客户知冷知热，真正把客户当朋友。”琳达是这么说的，也是这么做的。

有一次，琳达听说她曾经拜访的一位客户家遭窃了，是夜里撬了锁进去的，家里的首饰、现金都被人偷了，而且被翻得乱七八糟。琳达之前劝说过让她购买防盗锁，但是这位客户说没必要，琳达也就没有强求。



在得知这一消息后，琳达第一时间赶到了客户家中，一见面她就问道：“人没事儿吧。”

然后又问：“损失大不大？报警了吗？”

第三句是：“都怪我不好，上次如果坚持让你买防盗锁，就不会出这档子事儿了。”

第四句话是：“遇到这样的事，我很着急，也非常心痛，我会尽我所能为您提供帮助。”

虽然只是短短的几句话，但是客户非常感动，在接下来的几天里，琳达有时间就去看这位客户，而且还陪客户去警察局备案，后来，这位客户主动找琳达，让琳达为她安装防盗锁。

这一案例中的琳达是一位非常出色的销售员，面对客户遭窃这一情况，她第一时间赶到，而且急客户之所以急，表达了自己的同理心，让客户看到了她的责任心，进而愿意购买她的产品。

从这一销售案例中，我们应当有所启示，在销售过程中，展现强烈的真诚是让客户接纳和愿意听我们说话的前提，那么，我们该怎样向客户表露真诚？对此，我们可以掌握以下几点策略：

1.心理置换，多从客户的角度说话

人与人之间的情感要想达到一种共鸣，就必须要做到倾听，然后认同，唯有认同，才能拉近人与人之间的距离，才能成功催眠对方，达成目的。

销售中，销售人员要表现出从对方的立场出发，认同客户的感受，站在双方共同的利益上客观地审视双方面临的问题，然后和客户协商，达成交易。认同客户的异议，这是成功催眠客户的开始。

2.多提产品优点，让客户看到利益和实惠

这种方法的好处就是通过强调推销品带给客户的利益和实惠，来化解对方在价格上提出的不同意见。

比如，如果销售人员推销的是生产类用品，比如生产机械，那么，在推介