

100 TIPS ON PERSUADING BUYING

产品劝购 的100个技巧

马福存◎编著

100%
营销百分百



生意最后未能成交，主要原因是
客户对销售员的劝购理解模糊或不准确。

—— 查尔斯·罗思

马福存◎编著



产品劝购 的100个技巧

100%
营销百分百

 中国纺织出版社

内 容 提 要

若要实现成交,仅仅有强烈的渴望是远远不够的,还需要相应的技术和技巧的合理运用,需要对客户的充分了解和百分百真诚以及投入大量的时间和精力进行各项准备工作。本书总结出100个产品劝购的技巧,让读者在阅读本书之后,轻松地掌握恰如其分的销售技巧和无往不利的心理优势。

图书在版编目(CIP)数据

产品劝购的100个技巧/马福存编著. —北京:中国纺织出版社,2007.2

(营销百分百)

ISBN 978-7-5064-4201-5

I. 产… II. 马… III. 销售-方法 IV. P713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第154757号

策划编辑:曲小月 特约编辑:杨 婕 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

三河新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2007年2月第1版第1次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:8

字数:132千字 印数:1—6000 定价:18.80元

ISBN 978-7-5064-4201-5/F·0765

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

**100 TIPS
ON PERSUADING
BUYING**

马福存，毕业于北京工商大学市场营销专业，曾先后在伊利集团、恒安集团、UT斯达康公司从事终端市场开发和销售管理工作，现为UT斯达康公司的销售经理。曾出版著作《企业营销国际化管理模式》、《营销主管绩效管理方法》、《大把订单，想拿就拿》等书，深受读者欢迎。



策划编辑：曲小月

特约编辑：杨 婕

投稿邮箱：nosay@126.com

团购热线：010-51692582

010-64173011 - 607

封面设计：



袁剑锋(北京)品牌设计机构

序：牵着客户的心走

销售是一门实践性、技巧性很强的艺术，作为一名销售人员，你掌握的销售技巧越高超，你的销售就越有成效。

在众多技巧中，产品劝购技巧是非常重要的。如果说成功的产品展示是打动客户的良方，而出色的劝购能力，更是保证销售成功的关键。只有牵着客户的心走，才能条条大路通罗马。

销售人员要想不断地提高自己各方面的技能，就要掌握专业的劝购技巧。客户对产品质量的要求越来越高，花费越来越多，那么客户在购买过程中，参与决策的人就会越来越多。作为传统的低价值的面对面销售，专业的销售表达通常是在两个人之间进行——销售人员和客户。而当产品价格非常高，面对的又是一个大客户时，销售人员所要面对的客户往往不是一个人，而是两个人、三个人或者更多，因此这些变化就对销售员的劝购技巧提出了更高的要求。

首先，如果你没有“号准”客户的需求，你就不可能让客户产生购买的欲望。

其次，如果你不能把握产品的核心卖点，那么你就无

法使客户对你的产品怦然心动。

最后，如果你缺乏有效的说服、沟通技巧，你就无法突破劝购障碍，赢得顾客的认同，最终达成交易。

表现出色的销售人员常说，他们和客户之间的销售洽谈听起来更像是在和客户自由讨论，而不是在“销售”。正是因为他们掌握了一些重要的劝购技巧，他们的销售洽谈才会如此流畅而有成效。

与客户进行有效沟通需要销售人员对产品和客户都有深刻的了解，同样也需要销售人员具备一定的销售技巧。本书中所介绍的100个行之有效的方法和重要技巧，将帮助你在销售洽谈中走向成功。

无论你是否是什么行业、什么阶层的销售人员，这都是一本最简单、最有效的工具书，可以放在案头、可以随身携带，是下一分钟就可以促进销售的指南，适合一线导购员、销售培训人员及销售管理人员阅读。100个简单而实用的劝购技巧，独立成文，又互相联系；既能让你系统地学习如何成为优秀的产品劝购员，又能在急用之时让你茅塞顿开。在此，编者真心希望广大读者朋友从本书中能学到一些制胜秘诀，同时能举一反三，效果将更好。

由于水平有限，书中难免存在不足，诚望广大读者朋友批评指正。

编著者

2006年12月

目录

CONTENTS

第一章 望闻问切——“号”准顾客的需求

- 技巧001：任何人都是潜在的顾客 / 3
- 技巧002：营造良好的劝购气氛 / 5
- 技巧003：喜欢你，才会接受你 / 9
- 技巧004：学会识别不同类型的客户 / 11
- 技巧005：提问是避免误解的最好方法 / 14
- 技巧006：区别对待你的顾客 / 16
- 技巧007：把握住顾客的购买类型 / 19
- 技巧008：需求挖掘：顾客到底买什么 / 21
- 技巧009：用提问得到你想知道的答案 / 23
- 技巧010：用提问把销售过程推向前进 / 25
- 技巧011：探测需求的提问技巧 / 27
- 技巧012：在聆听中捕捉顾客的购买信息 / 30
- 技巧013：根据顾客类型进行销售 / 32
- 技巧014：成功唤起顾客爱的需要 / 37
- 技巧015：使你的商品跟上顾客的需要 / 39
- 技巧016：引导需求的“破茧术” / 41
- 技巧017：找出顾客的“樱桃树” / 43

技巧018：掌握顾客购买心理的八个阶段 / 45

技巧019：创造顾客的未来需求 / 48

技巧020：附加销售的绝妙方法 / 51

第二章 提炼卖点——让顾客对你的产品怦然

心动

技巧021：如何唤起顾客的好奇心 / 57

技巧022：吆喝到顾客的诉求点上 / 60

技巧023：吊一吊顾客的胃口 / 62

技巧024：提炼卖点，抓住顾客的心 / 64

技巧025：把握最佳的推销时机 / 66

技巧026：卖点提炼的四大方法 / 68

技巧027：产品卖点提炼的法则 / 70

技巧028：把握产品的核心卖点 / 72

技巧029：迅速让卖点成为亮点 / 74

技巧030：打动顾客，只需59秒 / 76

技巧031：让小故事成为重要的环节 / 78

技巧032：让顾客的选择物超所值 / 80

技巧033：把抽象利益具体化 / 81

技巧034：学会察颜观色 / 83

技巧035：站在顾客的立场上考虑问题 / 85

技巧036：抓住顾客“心动”的时机 / 87

技巧037：抓住顾客的心 / 89

技巧038：寻找共同语言 / 92

技巧039：用幽默打动顾客的心 / 94

技巧040：卖牛排，卖的是“滋滋”声 / 96

第三章 有效说服——赢取顾客认同

- 技巧041：创造有说服力的声音 / 101
- 技巧042：多用肯定语言 / 103
- 技巧043：灵活运用非言语性技巧 / 106
- 技巧044：要学会聆听 / 108
- 技巧045：有时沉默是最好的说服术 / 110
- 技巧046：帮助顾客找到购买的理由 / 112
- 技巧047：“先尝后买”更具说服力 / 115
- 技巧048：用微笑去征服顾客 / 117
- 技巧049：巧用示范使顾客认同 / 119
- 技巧050：通过举例说服顾客 / 121
- 技巧051：将缺点“全盘托出” / 123
- 技巧052：让“没钱”的顾客买产品 / 126
- 技巧053：让只认品牌的顾客回心转意 / 128
- 技巧054：对顾客进行“意向引导” / 131
- 技巧055：聊天也可以创造业绩 / 133
- 技巧056：激发顾客购买欲望的技巧 / 135
- 技巧057：打破心墙的技巧 / 137
- 技巧058：“曲线”销售术 / 140
- 技巧059：让顾客自己说“对” / 142
- 技巧060：看人下菜碟 / 144

第四章 巧妙转化——以沟通突破劝购障碍

- 技巧061：把握化解异议的时机 / 149
- 技巧062：真假异议的区分 / 152
- 技巧063：洞悉异议背后的真相 / 154

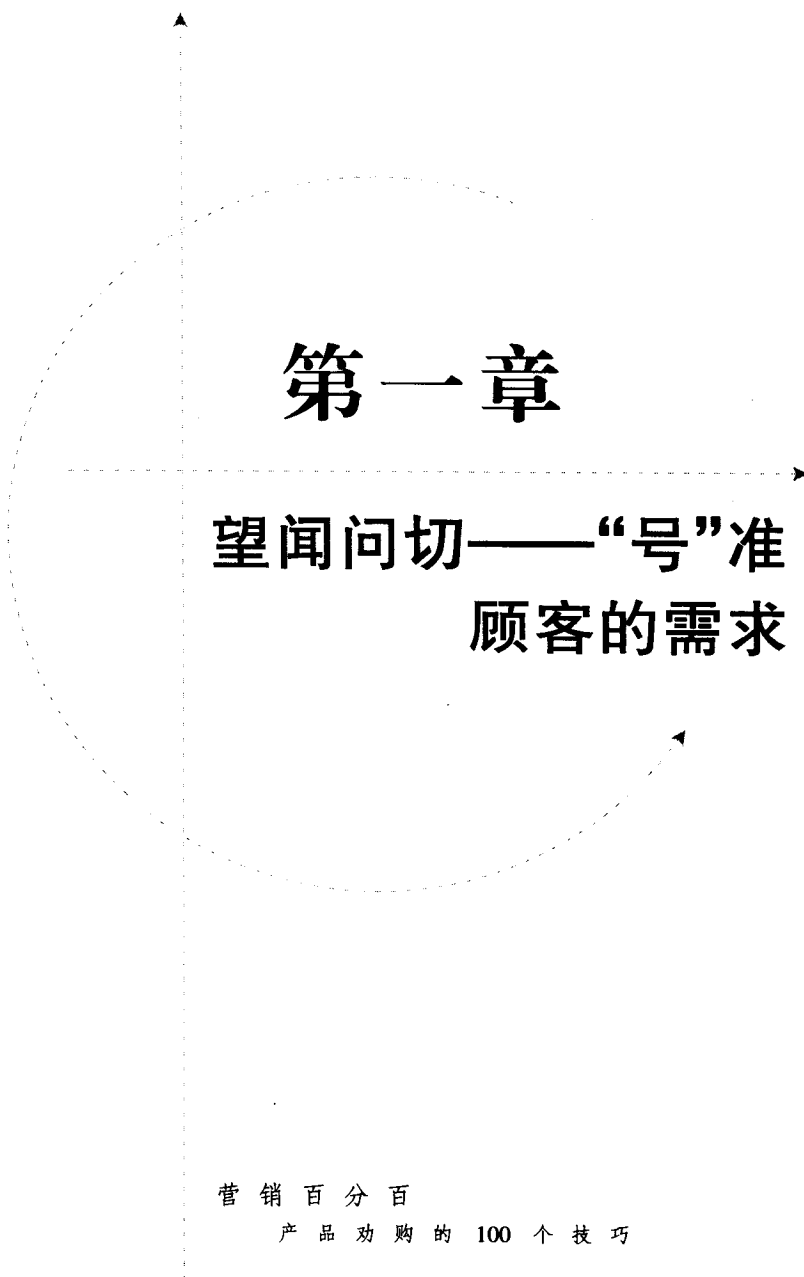
- 技巧064：处理顾客异议的六个步骤 / 157
- 技巧065：化解顾客异议的四项原则 / 160
- 技巧066：异议处理的八大方法 / 162
- 技巧067：应对顾客的价格异议 / 165
- 技巧068：处理客户购买时间异议 / 168
- 技巧069：如何对付最挑剔的顾客 / 170
- 技巧070：让顾客感到不买是个错误 / 172
- 技巧071：如何打消顾客的疑虑 / 174
- 技巧072：顾客拒绝的应对方法 / 176
- 技巧073：研拟一套应对顾客拒绝的言辞 / 178
- 技巧074：面对面沟通的策略 / 180
- 技巧075：突破谈话障碍 / 182
- 技巧076：绝不使顾客难堪 / 184
- 技巧077：巧用顾客的逆反心理 / 186
- 技巧078：巧妙煽起顾客攀比心理 / 188
- 技巧079：从“No”到“Yes” / 190
- 技巧080：制造异议 / 192

第五章 成交有道——成功劝购的缔结技巧

- 技巧081：成功洽谈话语的要点 / 197
- 技巧082：沟通时应避免使用的语言 / 199
- 技巧083：正确的成交态度 / 202
- 技巧084：密切注意成交信号 / 205
- 技巧085：提出交易的最佳时机 / 208
- 技巧086：如何设计引导成交的问题 / 210
- 技巧087：采用恰当的方法促成交易 / 212

- 技巧088：不让对方说“不” / 214
- 技巧089：平台成交法 / 216
- 技巧090：给客户减压 / 218
- 技巧091：快速成交的七种技巧 / 220
- 技巧092：化整为零推动整个交易 / 222
- 技巧093：以小处的让步换取成交 / 225
- 技巧094：用冷漠对待“上帝”也能成交 / 226
- 技巧095：促进顾客购买决心的五个方法 / 228
- 技巧096：让顾客当场购买 / 230
- 技巧097：留有一定的成交余地 / 232
- 技巧098：断绝准顾客最后一丝期待 / 234
- 技巧099：不给顾客拒绝的机会 / 236
- 技巧100：趁热打铁，以最快的动作签约 / 239

参考书目 / 241



第一章

望闻问切——“号”准 顾客的需求

营 销 百 分 百

产 品 劝 购 的 100 个 技 巧

技巧 001：任何人都是潜在的顾客

“顾客就是上帝”这句话如果成立的话，那么“准顾客就是准上帝”这句话应该也成立。其实，这只是为了说明一个道理，作为销售人员，应该像对待“上帝”一样对待自己的顾客和准顾客。哪怕是那些只是随便逛逛的人，虽然当时他们可能不会购买任何产品，但他们却可能成为我们将来的一个顾客，也就是我们潜在的顾客，我们同样要像对待“上帝”一样对待他们。

每一个人在购买商品的过程中可能都会经历一个观察、比较的过程，他们在购物之前可能就是以随便逛逛的方式，来看一下商品，但这些都会影响到他们以后的购买决定，作为销售人员如果对这样的顾客招呼不周，没有一点热情，甚至显出不耐烦的神情，那么就可能丢掉一个潜在的顾客。要做到像对待上帝一样对待顾客，应该做到：

1. 不能急功近利

作为销售人员首先不能急功近利，对那些目标顾客非常热情，对那些说只是随便看看的顾客却态度 180 度大转弯，这样的销售人员是很难赢得顾客的信任的，同时他们也在无形中失去了一大批顾客。对待顾客不能心急，你只能耐心地介绍，不管他是目标顾客还是非目标顾客，多一

分耐心，就多一分理解。交往深了，即使这次他不买，下次他也愿意来你这里看看，这样就留下一个潜在的顾客，不能只根据眼前他买不买，来决定对待顾客的态度。

2. 提高文化涵养

销售人员要提高自己的文化涵养，注意以人为本，不要以貌取人。无论顾客穿着如何，只要他们来看我们的商品，就是我们的“上帝”，就要以对待“上帝”的态度来对待他们。

在任何情况下，都不要得罪哪怕是一个顾客。

——乔·吉拉德

技巧 002：营造良好的劝购气氛

一个良好的劝购气氛对顾客的心理影响是很大的，有时甚至会影响到最后决定的做出。那么如何营造一个良好的劝购气氛呢？

1. 面带微笑和顾客交谈

如果说眼睛是心灵的窗户，那么微笑就是心灵的发言人。如果你和顾客交谈时面带微笑，就能把自己内心的真诚传达给对方，让对方对你产生亲切感。哪怕对方是块冷峻的坚冰，也能用微笑这团火焰融化它。

2. 尽力让气氛轻松友好

第一印象至关重要，最后印象深刻难忘。在销售的一头一尾，要拿出最有说服力的论据，还需要有轻松友好的气氛。你要通过自己的语言和行动来营造这种气氛。当然一个销售人员只靠一团和气是不够的，他得做出专业介绍并尽可能地销售自己的商品。

3. 切不可对顾客说教

你要让每个顾客知道他对你有多么重要。不要过多地去向他们说教，而是要向他们讨教。能鼎力相助别人，谁不感到自豪呢？作为销售人员，我们切不可自以为无可挑剔，这只会引起顾客的反感。

