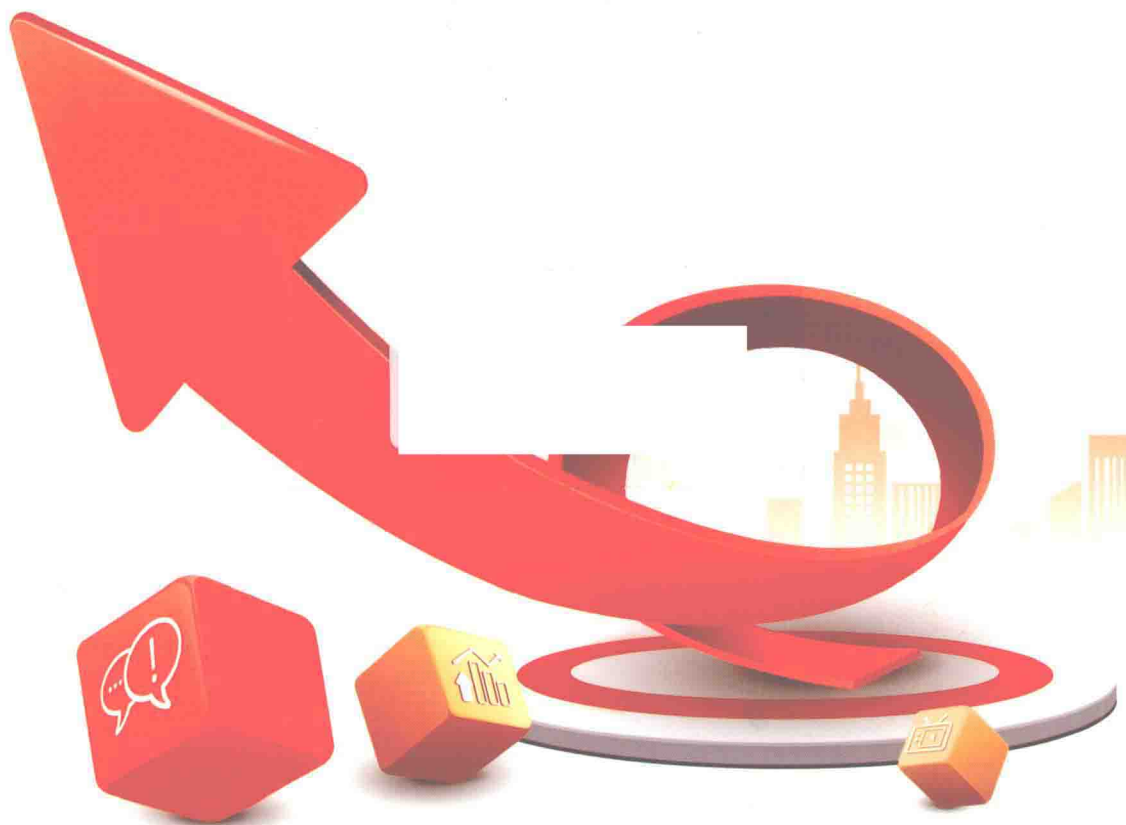


郑一群 / 编著



超有效的 10堂销售口才课

只要拥有成功销售的口才能力，
你就能够拥有白手起家成为亿万富翁的机会！



郑一群 / 编著



超有效的 10堂销售口才课

只要拥有成功销售的口才能力，
你就能够拥有白手起家成为亿万富翁的机会！



图书在版编目 (C I P) 数据

超有效的 10 堂销售口才课 / 郑一群编著. -- 长沙: 湖南科学技术出版社, 2014. 8

ISBN 978-7-5357-8215-1

I. ①超… II. ①郑… III. ①销售—口才学 IV. ①F7

13.3②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 121125 号

超有效的 10 堂销售口才课

编 著: 郑一群

责任编辑: 杨 林 席小泉

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

湖南科学技术出版社天猫旗舰店网址:

<http://hnkjcs.tmall.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-84375808

印 刷: 衡阳顺地印务有限公司

(印装质量问题请直接与原厂联系)

厂 址: 湖南省衡阳市雁峰区园艺村 9 号

邮 编: 421008

出版日期: 2014 年 8 月第 1 版第 1 次

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 18.75

字 数: 240000

书 号: ISBN 978-7-5357-8215-1

定 价: 38.00 元

(版权所有·翻印必究)

前言

“一言可以兴邦，一言可以亡国。”古人已充分认识到了说话的重要性。说话，是一种能力。会说话的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然只言片语，惜字如金，也能绕梁三日。语言真是神奇，说得好，就可能福从口入；说得不好，也可以祸从口出。一句话可化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可以化敌为友，冰释前嫌，带来非凡的荣誉和成功的事业。

说话对销售员更为重要，毫不夸张地说，一流销售大师的业绩，至少有一半是用嘴巴去创造的。美国的“超级推销大王”——弗兰克·贝特格通过对30年推销生涯的总结得出“交易的成功，往往是口才的产物”。因此，不得不承认这样的事实：对于销售人员，哪里有声音，哪里就有了力量；哪里有口才，哪里也就吹响了战斗的号角，进而也就有了成功的希望。

作为一名销售人员，一旦具备了一流的口才，就能够顺利地发展客户；就能够争取到向对方推销的机会；就能够在极短的时间里迅速地吸引客户的注意力，引起对方的兴趣，从而打开销售工作的局面；就能够一步一步地激起客户的购买欲望，并最终说服对方做出购买决定。口才的影响力将会伴随着销售工作的整个过程，而销售口才的好坏，则会在销售工作的每一个环节上得以证实。因此，可以毫不夸张地说，销售的成功在很大程度上可以归结为销售人员对口才的合理运用与发挥。

一位成功的销售大师曾经说过，只要你拥有成功销售的口才能力，你

就能够拥有白手起家成为亿万富翁的机会。由此可见，口才在销售中的重要地位是毋庸置疑的，拥有优秀的口才是每一个人都梦寐以求的，同样这也是成为一名优秀销售员所必备的前提条件。那么，究竟该如何提升口才技能呢？事实上是没有捷径可寻的，这是因为适合别人的东西未必适合自己。所以，最好的方法就是要求大家在日常生活中，一点一滴地积累，去学习和探索那些切实可行的沟通与口才技巧，只有这样才能够练就自己的“伶牙俐齿”。

怎样才能成为一名口才优秀的销售员？怎样顺利获得一份订单？怎样使小订单变成大订单？怎样使少量的订单变成更多的订单？这本书将解答你的这些困惑，将助你在7天内成为一名口才优秀的销售冠军！

当然，罗马非一日建成，要真正成为一名口才优秀的销售精英也绝不是一蹴而就的。这需要不断积累经验、及时总结教训、不断创新，才能够最终达到预期的目标，成为口才优秀的销售精英。

本书正是从销售工作的实际出发，融合销售学与口才学的精华，并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”，使你能够迅速和轻松地提高销售业绩，让你拥有无往不胜、纵横驰骋的全新销售技能；让你通往独步天下、无往不利的销售境界，让你的销售生涯取得超乎想象的成功；让你的销售业绩和个人收入在数周、数月内不断刷新纪录、创造奇迹。

一句良言可使人终生受益，一本好书可改变人的命运。衷心地希望有志于销售事业、正从事销售职业以及每一位渴望取得辉煌成就并志在成为销售精英的朋友都能够从本书中得到一些启发和帮助。

目录

第1课 好口才成就好业绩——销售口才基本功修炼

1. 口才决定销售业绩/002
2. 选择客户感兴趣的话题/006
3. 会说话，拿订单/008
4. 与客户闲谈也需要方法和技巧/013
5. 会说话是一门艺术/016
6. 把握好说话的分寸和尺度/019
7. 销售员常用口才技法/023
8. 注意销售中的口才细节/027

第2课 好的开场白是销售成功的一半——初次见面的口才技巧

1. 开场白至关重要/032
2. 一定要记住客户的名字/035
3. 第一次约访客户不谈销售/037
4. 给客户一个热情洋溢的开场白/040
5. 让你的开场白足够吸引人/042
6. 开场白一定要能激发客户的好奇心/045
7. 优秀销售员常用的开场白/047
8. 开场白不能用批评口气/049
9. 不要用自杀式开场白/051

第3课 送给客户一顶高帽子——赞美客户的口才技巧

1. 会赞美可以赢得客户好感/056
2. 发自内心的赞美没人会拒绝/059
3. 赞美说得好，产品就畅销/062
4. 赞美要把握好分寸，还要有度/065
5. 阿谀奉承不是赞美/068
6. 赞美一定要有新意/072
7. 找到客户最想听的话，并说好它/075
8. 注意赞美的原则、方法和技巧/078

第4课 倾听是一种无言的说服——倾听客户说话的口才技巧

1. 倾听是对客户的一种尊重/084
2. 倾听帮你成功拿到订单/088
3. 让客户多说，自己多听/091
4. 给客户说话的机会就是给自己机会/095
5. 在提问之前，先学会倾听/097
6. 倾听客户时一定要耐心/100
7. 倾听时，专心致志地注视着客户/105
8. 用倾听化解客户的怒气/108

第5课 把快乐带给你的客户——机智幽默的口才技巧

1. 幽默的销售员更自信/113
2. 用幽默来推销自己/115
3. 面对困难不妨幽默一下/118
4. 用幽默营造谈判氛围/121
5. 幽默帮你把握主动权/123
6. 幽默是推销活动的润滑剂/124
7. 在幽默中让客户认可/126

8. 幽默虽好，但不能滥用/128

9. 把握好幽默的尺度/131

第6课 成交就是消除异议的过程——处理顾客异议的口才技巧

1. 客户的异议是一种正常反应/135

2. 了解客户产生异议的原因/137

3. 对客户的异议做出准确的判断/140

4. 积极消除客户对你的反感/143

5. 直接否定客户要掌握好度/145

6. 对客户的承诺一定要做到/147

7. 积极暗示，引导客户转化思维/150

8. 谨慎处理客户的过激异议/153

9. “催眠性的语言”更容易处理客户异议/157

10. 正确处理客户异议的常用方法/163

第7课 让客户对你的产品一见钟情——介绍产品的口才技巧

1. 尽量客观介绍产品的优点/168

2. 找准客户真正的“关心点”/170

3. 让自己成为产品专家/173

4. 有技巧地把产品缺点讲出来/177

5. 让客户亲身体会产品/180

6. 对自己的产品充满信心/183

7. 学会让数据说话/185

8. 寻找卖点，突出产品优势/189

9. 不要泄露产品的秘密/193

10. 借用第三方的力量给自己作证明/195

第8课 客户明白“一分价钱一分货”——讨价还价的口才技巧

1. 报好价才能卖好产品/199

2. 多谈产品价值，少谈价格/203
3. 根据客户的喜好程度进行报价/208
4. 给客户讨价还价的机会/210
5. 对客户的不合理价格说不/212
6. 巧妙应对大客户的降价要求/215
7. 比较价格，让客户主动加价/218
8. 正确对待回头客的砍价/221
9. 小心应对货比三家的客户/224
10. 给客户留足面子/227

第9课 让电话粥迷倒客户——电话销售的口才技巧

1. 掌握电话销售的基本流程/231
2. 把握住接通电话后的30秒钟/233
3. 巧妙绕过电话行销的障碍/236
4. 打好陌生拜访电话并不难/240
5. 电话销售一定要注意礼貌/243
6. 电话销售不要急于求成/246
7. 精心设计好你的电话脚本/251
8. 利用电话成功约见客户/253
9. 不要轻视电话销售的作用/256
10. 掌握电话销售沟通的技巧/260

第10课 和客户对话应避免的语言误区——销售员口才禁忌

1. 揭短的话不能对客户说/265
2. 永远不要与客户争辩/268
3. 不要说让客户火冒三丈的语言/274
4. 不能说轻视客户的话/276
5. 不能说推卸责任的话/278

6. 不能跟客户说“我忙” /280
7. 不要强调自己不说假话/281
8. 销售员九大语言禁忌/283
9. 巧妙话也要注意分寸和尺度/286

第 1 课

好口才成就好业绩——销售口才基本功修炼

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。因为只有出色的口才，才能够让顾客感受到你的魅力，才会心甘情愿地购买你的产品。

1. 口才决定销售业绩

在这个万象杂陈的社会，作为销售人员，其日常最基本的工作就是要经常性地面对形形色色的顾客，并时刻准备去应对各种各样的突发事件。无论是与顾客的接触，还是对突发事件的处理，都离不开双方之间的有效沟通，而这种有效沟通建立在销售人员出色的口才基础之上。

因此，销售人员需要具备一流的口才技巧。因为，在销售实践中，销售人员要面对的更多的是对自己所推销商品不甚了解的顾客，如果缺乏相应的口才技巧，那么很难吸引顾客的注意力、打开销售局面，也就更谈不上将商品成功销售了。

一个经验不足的推销员，挎着一个小包走进了一家公司。进去之后，他径直走到最近的一张办公桌前，低声问道：“小姐，财务部在哪里？”

对方答道：“在斜对面。”

过了一会儿，财务部的出纳进来了：“主管，来了个推销验钞机的，要不要？”

“不要，这种小商贩的东西不可靠。”

出纳离开后，推销员又走进了主管的办公室，大概知道是主管不同意购买，于是就踌躇着走到桌边，一时间竟忘了称呼对方，唯唯诺诺地说道：

“要不要验钞机？买一个吧。”他几乎是在用乞求的语气重复道。

“我们不需要，就这样吧。”主管头也不抬地说。

过了一会儿，一直没人理他，那位推销员自感无趣，最后只好讪讪地离开了。

这个推销员是不是很让人同情？但我们应该知道的是，市场不相信眼泪，更不会去同情弱者。因为这个推销员的推销口才基本上没有任何技巧可言，平淡的话语很难让人对其人及其商品产生兴趣，因此对他的拒绝也是在情理之中的。

销售人员要想成功地实现销售，一个至关重要的环节就是用自己的言谈来吸引客户的注意力，使客户对推销的商品产生兴趣，进而才有可能说服客户，并促使其最终做出购买的决定。在推销的过程中，应该想方设法通过短暂的接触和谈话来博取对方的好感，也就是要充分展示自己的口才魅力，这是成功进行销售的一个必要前提。

日本的推销之神原一平，在打开推销局面，取得客户对自己的信任上，有一套独特有效的方法：

“先生，您好！”

“你是谁啊？”

“我是明治保险公司的原一平，今天我到贵地，有两件事来专程请教您这位附近最有名的老板。”

“附近最有名的老板？”

“是啊！根据我调查的结果，大家都说这个问题最好请教您。”

“哦！大伙儿都说是我！真是不敢当，到底什么问题呢？”

“实不相瞒，就是如何有效地规避税收和风险的事。”

“站着不方便，请进来说话吧！”

陌生拜访是销售员的日常工作之一，而开始提及的那个推销人员，就未免显得有点唐突，很容易招致对方的反感，从而导致客户的拒绝。如果先委婉地称赞客户一番，再根据自己的推销需要，提出相关的问题，就能够比较容易地获得对方的好感，那么，随后的推销过程也会顺利很多。

从以上反、正两个推销实例我们不难发现，销售口才的好坏与是否得当，在很大程度上左右着销售工作的成败。在展示自己的语言魅力的时

候，或者在与顾客沟通交流的时候，通常要注意以下几个方面。

(1) 要用顾客听得懂的语言来介绍。

使用通俗易懂的普通话是最容易被顾客所接受的。如果你使用的是家乡话，那么你会因顾客听不懂而着急，同时，顾客也会感到很费劲。所以，在语言使用上，尽量用普通话，并且还要多使用通俗化的语句，让客户听得清、听得懂。

(2) 当销售人员对产品和交易条件进行介绍时，必须做到简单明了，表达的方式也必须直截了当。

如果表达得不够清楚、准确，就有可能产生沟通障碍，从而影响到成交。此外，如果销售人员还能够掌握一些方言的话，那就是再好不过的了。因为这样的话就能够跟一些不擅长使用普通话的顾客进行沟通了。

(3) 如果能够用讲故事的方式来介绍产品的话，会收到很好的效果。因为每个人都是很喜欢听故事的，所以如果用讲故事的方式来介绍自己的产品，就能够起到吸引顾客的作用。

有一次，李林在一家商场进行调研工作。当他来到海尔牌电冰箱的柜台前时，便装作客户的样子对一位海尔的销售人员说：“外面的人说，现在很多品牌电器的质量都不如以前了，那么你们海尔牌电冰箱的质量能同以前一样有保障吗？”

这位销售人员并没有说过多解释的话，只是给李林讲起了海尔集团的总裁张瑞敏在上任时砸冰箱的故事，而当李林听完这个故事后，立刻对于海尔牌电冰箱的质量肃然起敬了。

其实，任何商品都有很多有趣的话题，比如它的发明、生产过程，能够带给客户的好处等。而作为销售人员来讲，就可以从中挑选出一些生动、有趣的部分，组合成一个个动人的故事，并作为销售的一种有效的方法运用到工作中。用这种方法，你就能迎合客户、吸引客户，使其产生信心和兴趣，进而毫无困难地达到销售的目的。事实上，通过讲故事来与客

户交流还有很多的好处，大家可以在工作中去体会。

(4) 用幽默的语言来讲解是必不可少的。

每一个人都喜欢和风趣幽默的人打交道，而不愿意和一个死气沉沉的“闷葫芦”待在一起，所以说一个懂幽默的销售人员更容易得到客户的认可。

一个小区里有两名保险销售员，但两人属于不同的保险公司。张老一直想上一种保险，但对保险销售员的工作效率有怀疑，总感觉他们是在作秀，担心会上当受骗。一天，张老抱着怀疑的态度分别去了两家公司做有关保险理赔速度方面的咨询。

其中的一家公司的保险销售员说他的公司十有八九能在意外发生的当天，把赔付的支票送到投保人手中来；而另一家公司的保险销售员却对张老幽默地说：“记得我的一位顾客不小心从楼上摔下来了，当医院的救护车还没来到时，我就已经把该赔付的支票送到他的手上了。”

最后，我们可以想到张老会选择哪一家保险公司，应该没有什么疑问了吧。

幽默的语言可以说是销售人员成功的一把金钥匙，它具有一种很强的感染力和吸引力，它能够迅速地打开客户的心灵之门。当客户在会心一笑的刹那间，无论是对你本人，还是对商品或服务都会产生好感，从而会诱发其购买的动机，进而促成了交易的迅速达成。由此可见，一个语言幽默的销售员更容易吸引客户的“眼球”。

任何一名有出色业绩的销售人员，都是一个懂得如何将语言艺术融入商品销售中去的人。进一步而言，一名成功的销售人员，要不断地培养自己的语言魅力，也只有具备了独特的语言魅力后，才能够很好地打开与客户沟通的大门，彼此的心灵才能够发生碰撞、产生共鸣，从而获得成功。

2. 选择客户感兴趣的话题

物以类聚，人以群分。人们往往喜欢和志同道合的人在一起，喜欢跟和自己有着共同兴趣爱好的人聊天、交朋友。客户通常不喜欢跟一见面就拼命推销其手中产品的推销员打交道，但客户并不拒绝和自己有共同兴趣爱好的推销员打交道，甚至还会主动和这样的人交流，从而成为好朋友，进而乐意购买该推销员的任何东西。

实践证明，从客户的兴趣爱好入手，先和客户成为好朋友，再做生意，这样你想卖出什么都变得轻而易举了。实际上，这是一条稳拿订单的“必杀技”。

婴儿用品推销员威尔，很想在一个大型商场里举办一次婴儿用品促销活动。然而，他已经拜访商场主管八次了，眼看着距离自己预期的活动时间已越来越近，但商场主管还是没有理会自己，并且拒绝见他。

万不得已之下，威尔只能寻求其他的接近商场主管的办法。经过多方打听，威尔得知这位主管是个超级篮球迷，并且还是凯尔特人队的忠实球迷。于是，威尔通过商场主管的秘书，递了一张纸条给主管：“下周的比赛，肯定是马刺队大胜凯尔特人队。”

没曾想，五分钟不到，商场主管就让秘书请他进其办公室。

威尔一进门，商场主管就对他嚷道：“马刺队怎么可能会赢！我认为一定是凯尔特人队大胜马刺队。”

威尔听主管讲完后，才说出自己的见解，并且认为凯尔特人队下周肯定赢不了马刺队。

主管听得非常认真，兴致勃勃。这个时候，他们根本就没有谈促销的

事情。在谈了两个多小时之后，威尔才起身告辞，并且拿出了一张门票递给主管说：“票就在这里，抽个空，我们一起去看看这场比赛，看谁的预测准确，你认为意下如何？”

商场主管很高兴地收下了门票，并且还一个劲地坚持自己的判断肯定不会错。

临出门时，手上拿着威尔送的门票的商场主管忽然对威尔说：“听说你准备在我的商场里举办婴儿用品促销活动？这样吧，我们一起好好策划策划。弄完了这事以后，我们再一起去看球赛，我要你和我亲眼目睹我的凯尔特人队是如何狂胜你的马刺队的！”

很快，这次婴儿用品促销活动圆满举办。威尔和主管也成了很要好的朋友。

对于任何一位推销员来说，要想持续地从客户那里拿到订单，就必须先和客户成为朋友。如何才能跟客户成为好朋友呢？从客户感兴趣的事情入手，和客户谈论其最喜欢谈的事情。想多拿订单，就必须多花些心思去了解客户的爱好和兴趣。当你在这上面找到了切入点，你就能和客户成为朋友。当你和客户建立起了相互珍惜的好朋友关系后，你的生意就会很好做，订单就会很好拿。

另外，在购买活动中，兴趣对促进客户的购买行为也有着明显的影响力，其主要表现在以下几方面。

(1) 兴趣有助于客户为未来的购买活动做准备。兴趣是人们积极探究某种事物的认识倾向，所以人们做某件事的兴趣越浓厚，行动积极性就越高。当客户积极为消费活动做准备时，他的思想就会活跃起来，注意力也放到与活动有关的事物上来，其在生活中会主动收集相关商品信息，积累一定的商品知识，为未来的购买活动做好准备。

(2) 兴趣能使客户容易做出购买决定，促进购买行动。客户由于兴趣所致，在购买行动中心情愉快，态度积极。当购买活动遇到困难时，兴趣