

ART OF TALKING

中国推销员话术培训权威读本

金牌推销员 成功话术

【实战提升版】

杨华◎主编

让你强烈感受金牌推销员的语言艺术

让你拥有推销之神

(乔·吉拉德、原一平、汤姆·霍普金斯、班·费德文等)

那样驾驭语言的强大能力



本书演示了各行各业的金牌推销员几百种无往不利的成功话术。这些成功话术会让推销员在销售中游刃有余，就像演员的潜台词怎么听怎么舒服，客户会被推销员巧妙的话术所吸引，自然进入谈话的角色，从而客户的思维就会被掌控，成交就水到渠成。

中国民航出版社

ART OF TALKING

中国推销员话术培训权威读本

金牌推销员 成功话术

〔 实战提升版 〕

杨华◎主编

本书演示了各行各业的金牌推销员几百种无往不利的成功话术。这些成功话术会让推销员在销售中游刃有余，就像演员的潜台词怎么听怎么舒服，客户会被推销员巧妙的话术所吸引，自然进入谈话的角色，从而客户的思维就会被掌控，成交就水到渠成。

中国民航出版社

图书在版编目(CIP)数据

金牌推销员成功话术/杨华主编. —北京:中国民航出版社, 2004. 11
ISBN 7-80110-629-6

I. 金…
II. 杨…
III. 推销-语言艺术
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 113949 号

金牌推销员成功话术

杨 华 主 编

出版	中国民航出版社
社址	北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼(100028)
发行	中国民航出版社 新华书店经销
电话	(010) 64290477
印刷	北京市通州京华印刷制版厂
照排	中国民航出版社照排室
开本	787 × 1092 1/16
印张	16.5
字数	240 千字
版本	2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

书号	ISBN 7-80110-629-6/Z·164
定价	32.00 元

前言

你想拥有攻无不克,所向披靡的推销口才吗?

你想知道如何在与顾客面谈时,把握主动权,让顾客围着你既定的思路转吗?

你想知道如何进行简明有效的商品介绍,让顾客情不自禁购买你的商品吗?

你想拥有超一流的“口到财富来”的电话推销技巧吗?

你想拥有轻松自如化解顾客异议(拒绝)的“尚方宝剑”吗?

你想拥有一双洞悉顾客心里所想的“火眼金睛”吗?

你想拥有精准把握成交信息、高效率成交的技巧吗?

你想拥有一种简单、有效,可以让自己快速成为业内金牌推销员的推销利器吗?

.....

如果你希望以上梦想都变成现实,请静下心来,仔细研读此书,并将此书的理念通过实践转化为最适合自己的推销方式,那么你所有的问题都能在本书中找到答案。

本书正是一本让你练就金牌推销员所具备的成功话术教材。你可以在这本书中找到适合你使用的话术,可以在任何时候销售任何产品给任何人。

这里所说的话术即为说话的艺术。平淡无奇的东西因话术而变得有声

有色,抗拒变成接受,不感兴趣变成了引人入胜。行之有效的话术会让推销员在销售中游刃有余,就像演员的潜台词一样怎么听怎么舒服,客户会被推销员巧妙的话术所吸引,自然进入谈话的角色,客户的思维就会被你掌控,签单就很自然。就像一个数学公式一样,针对不同的客户套上相应的话术,一定会让客户爽快掏钱。

过去你也许日复一日地面对拒绝、挫败、希望落空……的打击;你也许满怀大志,但不知从何下手,当你看到这本书时,你会慢慢感觉到这本书带给你的成功和喜悦,你会觉得一切障碍都迎刃而解,感到前所未有的轻松。因为你拥有了推销路上最行之有效的推销利器。

成功最快的方法是复制成功者的方法和技巧,特别是复制每个行业里的金牌推销员和世界顶尖推销大师一流的方法和技巧。

阅读此书,你将仿佛与顶尖的推销高手和推销大师会面,听到他们成功的秘诀和经验,似乎能感觉到金牌推销员正手把手教你运用这些成功话术。事实上也正如此,我们收录的这些金牌推销员的实战示范,将他们屡战屡胜的自我介绍话术、约访术、商品说明话术、异议处理话术、故事话术、成交话术、问问题话术等等成功话术展现得淋漓尽致,会让你感受到成功话术的精髓所在,它是你全面提升自己的推销水平,迈向卓越的必修读本。

本书打破常规,以全新的视角生动地归纳和分析了金牌推销员的成功话术,有纲有目、有点有面,同时又融注了大量从实战中挖掘出来的案例,绝不枯燥,对你的推销生涯一定起到加速作用。最后希望大家记住弗兰茨的一句推销名言:伟大的推销员在任何时候都能够靠说话的力量震动客户!

杨华 于北京

2004年11月

目录

第一章 推销出奇话术

拿出几套解决问题的连环计

推销员都是从客户不愿意接受开始,而你要做的工作,就是怎样把这种“不愿意”变成“愿意”。因此,在推销之时,你一定要根据客户的反应,比他更快地、更奇妙地说服他。这就需要几套有效的说话“连环计”。

\\金牌推销员实战示范 12 堂课

别出心裁的推销话术	3
水到渠成的交易话术	5
独特卖大单的奇妙话术	9
激励客户的话术	12
特殊的成交话术	14
欲擒故纵的卖房话术	17
30 分钟卖掉房子的话术	18
逼出来的订单话术	21
打破常规的话术	23
巧借“东风”的话术	24
卖房时数树的推销员	27
故事更会说话	28

第二章 推销时机话术

精准地把握对方的底牌

“不分时机的推销都是死路一条”，这是杰克·韦尔奇的一句名言，它告诉每位推销员，只有把握住对方的底牌，才能施展最有效的推销话术。因此，用高超的说话技巧在最佳时间赢得客户，是所有推销员的必修课。

└─ 金牌推销员实战示范 14 堂课

切忌东施效颦	37
绝不可不了解客户的需求	39
策略性问题：探知需求的火眼金睛	41
切不可欺骗顾客	43
替人着想才能赢得人心	45
音响销售员的失误	47
最后一件商品不降价	48
规避推销的坏习惯	50
婉言消除客户的“不轨”念头	52
成败一念之间	54
商品演示：切忌画蛇添足	56
询问的魔力	59
起死回生的交易	61
任何时候都要把顾客放在首位	63

第三章 推销攻心话术

替对方考虑等于替自己考虑

“不知心,不知人”,只是一句口头禅,它同样适用于推销的具体环节。有些推销员面对不同的客户,千篇一律地背诵“推销口诀”,其结果自然是不能打动客户之心。实际上,真正的推销员就是在不断的说话中满足对方的需求心理和消除其顾虑。

└─ 金牌推销员实战示范 19 堂课

聪明太太“成人达己”的话术	67
“毕尔士”异议处理话术	71
在面子上大做文章	72
加大保额的话术	74
“增值论”推销话术	76
善用好问题行销	77
找到真正原因的问话术	80
投顾客所好的话术	82
巧设“埋伏”的卖房话术	84
营业小姐的“攻心”话术	87
站在对方的角度上考虑问题	90
先接受对方的想法	92
改变卡耐基思想的人	94
学会让客户说“是”	96

不妨诚心夸赞对手	97
利用对方的政治情感	99
强调产品给顾客带来的好处	101
理直气“和”话术:顾客总是有理	105
顾客永远是正确的	107

第四章 推销柔性话术

用热情和真诚打动客户

在整个说服过程中,说服技巧并非主角。事实上,它只是一个陪衬的角色,真正的主角是你的人缘。在说服别人买的时候,不论你如何博学强闻,也不论你如何引经据典,都不如有一份真诚的情感。

└金牌推销员实战示范 17 堂课

找到客户的兴趣按钮	113
用售前服务来创造销售	116
凭服务精神创造订单	117
不要吝惜你的赞美	120
做一个十足的爱心推销员	122
留下“未完成”的一种感觉	124
微妙之道:无声胜有声	125
卖产品,不如卖自己	127

热情——最好的推销利器	128
倾注热情的行销话术	130
歪打正着的推销话术	133
“请教”促成话术	136
辞别时一定要保护风度	140
必须注入真诚的话术	142
任何时候都不要忘了你的顾客	143
双赢的推销话术	145
与顾客心灵相通的话术	147

第五章 推销争价话术

以求得“双赢”的最佳结果

推销的关键在于“打价格战”，如果你死抱着自己的价格不放，常常是一分钱都赚不到。因此，聪明的推销高手，总能靠说话的艺术求得“争中有让，让中有争”，打出一场场漂亮的“双赢战”。

└ 金牌推销员实战示范 6 堂课

切不可盲目改变价格	151
让顾客觉得占了便宜	154
讨价还价时，不妨耍个小花招	159
帮顾客解决问题，才能赢得交易	163



掌控好谈价的主动权	166
-----------	-----

说话要懂得随机应变	169
-----------	-----

第六章 推销制胜话术

把大师的思路变成自己的本领

如何获得推销的制胜法则？这是每一个推销员都反复琢磨的关键问题。对于一个想要成为金牌推销员的人来说，应该要把超级推销大师的思路变成自己善于说话的本领，才能找到推销成功的出路。

└金牌推销员实战示范 31 堂课

乔·吉拉德“乱拨”电话话术	177
促成奇招：让对方“骑虎难下”	179
激发顾客的自主意识	182
做个最佳的听众	184
原一平“一来就走”的话术	187
“因小失大”的促成话术	190
应对讨厌保险的老板的话术	191
应对军人的话术	194
原一平的激将话术	196
关于球的行销话术	198
无中生有的促成话术	200
原一平的留心话术	202



让顾客心悦的话术	203
原一平的幽默话术	205
让顾客自己决定	206
班·费德文轻松征服老板的话术	208
约翰·沙维祺的高感度推销话术	209
不让顾客说“不”的话术	218
柴田和子的“红灯”话术	220
柴田和子的“远虑”话术	222
柴田和子的“动情”话术	223
柴田和子的“留心”话术	224
柴田和子的“输血”话术	226
柴田和子的正面突破话术	227
“痴女人”的勇气	228
“保额加一成”的话术	230
柴田和子的“宾士”话术	231
诺曼·拉文非访谈话术	232
向好友推销的话术	236
创造需求的话术	237
实话实说：将缺陷变成优点	239
附录一：我是销售高手吗	243
附录二：专业推销员的多重角色	245
后 记	249



ART OF TALKING

第一章

推销出奇话术

拿出几套解决问题的连环计

推销员都是从客户不愿意接受开始,而你要做的工作,就是怎样把这种“不愿意”变成“愿意”。因此,在推销之时,你一定要根据客户的反应,比他更快地、更奇妙地说服他。这就需要几套有效的说话“连环计”。

箴言

当我们想要说服别人时,惟一的方法是,让那人自动自发地想实行所要说服的事,这才是最好的“导游”,导引他认同自己。

——戴尔·卡耐基

金牌推销员实战示范第1课

别出心裁的推销话术

在推销的时候,如果不运用幽默、事实说明等别出心裁的话术,就难以打动顾客购买你的商品。

有一位相当优秀的推销员曾对某企业董事长的演讲留下深刻的印象。这位董事长所领导的是一家以推出独一无二产品而出名的公司。他运用感性而不失幽默的方式向在场的人讲述他个人从出道到成功的历程。那幽默的语气和充满辛酸的经历,深深地打动所有听众的心。然而,演讲即将告终时,他却将话锋一转,开始向听众推销该公司的产品,就连这位推销员也毫不犹豫地掏钱买了一份。当然,现场其他观众也全都趋之若鹜地涌向讲台抢购,让人不禁为他高明的销售手段叹为观止。

当时,这位董事长是这么说的:

“各位,刚才展示给大家看的电动牙刷本来打算分卖给各位的,不过今天我只带了50支,数量有限,也许会供不应求。所以我留下自己的名片,各位如有需要请跟我联系。

“各位,这是一支某大厂商的电动牙刷,它的价格在数千元至万元不等。尽管我所熟识的一位牙科医生曾告诉我,电动牙刷的功能要比手动牙刷好得

多,它能彻底消除牙垢,可是那样的价位也实在高得太离谱啦。虽然我们公司的牙刷只卖二百元,但性能方面却远远优于售价几千甚至上万元的牙刷。各位请看,我的牙龈就是证据,你看粉红粉红的相当漂亮吧;而且也不会动不动就出血。不瞒你说,在使用这种牙刷之前,我曾因患有牙周病而痛苦不堪。也许,你们并不会相信我的片面之词。我这里有一些使用者在使用前后的照片可供比较。如何?牙龈的颜色都完全不一样了吧。曾经发黑的牙龈也一样变得干净漂亮,连我那位牙医朋友都说这电动牙刷效果不错呢!

“可是既然品质那么好,怎么价钱不到大厂家产品的十分之一呢?价格这么低廉,为什么品质还能这么优秀呢?其中的秘密就在于这种牙刷是靠马达的振动达到清洁牙齿的目的。而且,它不仅能够刷牙,还具有刺激牙龈的作用。长期使用下来,牙龈不知不觉受到锻炼,就变得粉红健康了。而因为这个微型马达并不昂贵,外壳又都是由廉价的塑胶材料所组成,加上我们工厂都是聘请计时人员作业,成本自然降低许多,价格当然也就不需订得太高。因此,二百元的价格其实是非常合理的。今天我为了让大家体会本公司产品的优良品质,在此先试卖 50 支供大家体验看看。”

话音刚落,只见讲台周围顿时挤满人,刹那间 50 支牙刷已被抢购一空,其他空手而还的人,也都得到该董事长的一张名片。他那别出心裁的推销手法,着实令人赞叹。

专家总结课

这位董事长推销成功的原因在哪里呢?至少有以下四点:

- (1) 展示大厂家的产品和医生的意见,明白指出大厂家的产品价格奇高的实情。
- (2) 与自己公司的产品相比,强调大厂家的产品的确索价过高。
- (3) 以自己的亲身体验和他人的实例,证明自家产品的性能优越。
- (4) 清楚说明自家公司产品物美价廉的原因,让参观者买得安

心,用得放心。

以上四点是相当高明的说服方法。想必你也曾注意到一些百货商店或超级市场常运用相同方法,借着实物直销将产品展示于众人之前,并搭配相关资料进行推销。实物对于购买者来说是较具体的,而权威人士的意见和资料则是最具说服力的证据。在劝说过程中出示具体实例、现身说法的模式,往往能够带来绝佳的效果。

金牌推销员实战示范第2课

水到渠成的交易话术

毋庸置疑,没有哪个推销员不希望自己的交易是畅通无阻的。要达到这样理想的交易,就得把握好自己说话的分寸,将推销中的各种障碍一一排除,直到顺利地将商品卖给顾客。

王冰清是机动系统公司的一位优秀推销员,她深谙成功话术运用之道,总是能够取得水到渠成的交易。我们来看她在实战中与顾客周俐敏的精彩对话。

王冰清:早上好,周俐敏女士。我是机动系统公司的王冰清。

周俐敏:很高兴见到您,王小姐。

王冰清:您是新到公司来的,对吧。

周俐敏:是的,我们开张已大约有三个多月了。

王冰清:你们是刚刚开业,还是刚刚搬过来?

周俐敏:我们是刚刚开业。我的合伙人和我原来在一家法律事务所工作了五年。我们觉得需要有一个投递公司为法律事务服务,所以我们决定试一试。

