

一开口就 YIKAIKOUJIU 拿订单 NADINGDAN

12天掌握成功销售的96个口才技巧

● 说话的艺术很重要。它可以使事情改变，
可以说服顾客。

——世界一流销售激励大师 金克拉

● 电话是你第二重要的推销工具——第一个
是你的嘴巴。

——世界一流销售培训大师 汤姆·霍普金斯

刘学努/编著



 好口才好人生 **书系**
HAOKOUCAI HAORENSHENG SHUXI

舌尖促成交易，口才稳拿订单

一开口就 YIKAIKOUJIU 拿订单 NADINGDAN

12天掌握成功销售的96个口才技巧

刘学努 / 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

俗话说:“买卖不成话不到,话语一到卖三俏。”由此可见,口才能力的强弱很大程度上决定了销售业绩。事实的确如此,会说话的销售员不仅能打开谈判局面,给客户留下好印象,还能够挖掘出客户的真实需求,令客户无法拒绝。

为了让销售员不再因为沟通问题而失去客户,本书精选了96个销售口才技巧,无论是需要培养的陈述能力,还是需要注意的提问技巧,又或是需要掌握的应答方式,都涵盖其中。本书能让销售员学到经验,深受启发,从而在最短的时间里成为最会说话的销售员。

图书在版编目(CIP)数据

一开口就拿订单:12天掌握成功销售的96个口才技巧 / 刘学努编著. — 北京:中国纺织出版社,2013.1
(好口才好人生书系)
ISBN 978-7-5064-9104-4

I. ①—… II. ①刘… III. ①销售—口才学 IV.
①F713.3 ②H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第205987号

策划编辑:关 礼 金 彤 责任印制:陈 涛

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
三河市南阳印刷有限公司印刷 各地新华书店经销
2013年1月第1版第1次印刷
开本:710×1000 1/16 印张:17
字数:189千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

销售就是说话！说
得好，一开口就能拿订
单。



对于会说话的人来说，
销售是再简单不过的事！





前言

PREFACE

我们先来看一则寓言：

老狼在沙漠中遇见了迷路的狐狸。狐狸说：“狼先生，倘若你愿意给我做向导，找到通往绿洲的标志，那么，我愿意用我的全部黄金和这颗宝贵的钻石买你身边的那桶水。”老狼爽快地答应了。

两天后，它们终于找到了通往绿洲的标志，而这时，老狼的水也已经喝完了，它口渴难耐，便向狐狸哀求道：“狐狸先生，把你的水借给我一些吧。”

“这个……狼先生，不是我小气，只是这水也是我花了那么多钱从你手中买来的。如果现在你需要，也应该用卖给我水得来的那些黄金和钻石来换，而且如果你想多喝一些，你还得多付出一些！”

无奈之下，老狼只好把从狐狸那里得到的黄金和钻石悉数奉还，并且为了多喝一些水来保全性命，它还把自己原有的财富也一并给了狐狸。

寓言中的老狼以一桶不值钱的水换得了一笔可观的财富，可是最后却不得不为了宝贵的生命而将卖水得到的财富连同自己原有的财富全都奉上，这样的代价实在很大。可是，难道老狼不明白这种代价很大吗？当然不是！它明白代价大，同时它也明白，比起那些财富，它更需要水。

也许有人要问了，这跟销售有什么关系呢？难道大家真的看不出来吗？在销售中，销售员不也是每时每刻面临这种问题吗？

很多时候，一些一文不值的产品，却有人愿意付出高昂的代价来得到它；一些人能够为一顿普通的饭菜而一掷千金，却会因为某件产品价格不能再降几

十元而不肯购买……这些在很多人看来有些不可思议的事情，他们为何能够做出来？其实答案很简单，那就是，他们肯不肯花钱，肯花多少，皆取决于他们对产品的需求程度，即对产品价值的认同。如果产品的确是他们需要的，那么花多少钱都是值得的；反之，如果不是他们需要的，那么，花一分钱他们都会觉得冤枉。

然而，究竟怎样才能让客户觉得自己花的钱是值得的呢？关键就在于是否能够了解客户的需求。而要了解客户的需求，就需要销售员能够对自己推销的产品进行清晰明了的说明，对潜在的客户进行循循善诱的说服，对顽固的客户进行行之有效的提问，对不明就里的客户进行耐心详细的解释，对犹豫不决的客户进行必要的引导……而要做到这些，就一定要练就好口才，难怪有位销售大师会说：“发生在金牌销售员身上的奇迹，有80%是由口才创造的。”

事实的确如此。在销售中，一个产品包含着不同的利益，而客户也有不同的利益需求，销售员要做的是使产品利益和客户要求相吻合，这样才能打动客户。因此说，销售的艺术，在很大程度上就是针对客户的不同心理进行适当说明的艺术。如果销售员舌尖上的功夫不到位，那就无法获悉客户的真正需求，也无法说服客户购买，那么，即使你低价推销黄金钻石，也没人愿意掏钱购买；反之，如果销售员能够掌握一些口才技巧，用三寸之舌打动客户的方寸之心，那么，即使是一桶水，也会有人愿意一掷千金。

本书旨在让销售员在最短的时间内掌握最有效的销售口才技巧，走进本书，你就会明白，不需要演说家的长篇大论，只言片语也能引起客户的共鸣；不需要辩论家的慷慨激昂，平铺直叙也能打动客户的心。销售口才就是这样，一句真诚的问候，就能敲开客户的心门；一句巧妙的提问，就能探知客户的需求；一句灵活的引导，就能打开客户的口袋……

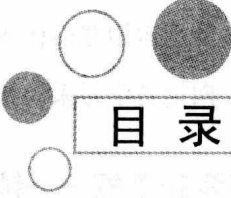
那么，还等什么？

快让你的三寸之舌发挥神奇效果！

快让你的口才技巧帮你拿下订单！

刘学努

2012年11月



目录 CONTENTS

第一天 礼貌与客套——拉近与客户之间的距离

1. 销售中的礼貌用语不可缺 / 2
2. 把客户置于“重要”的位置 / 4
3. 遭遇无礼客户也要以礼相待 / 7
4. 专注地听客户讲话也是一种礼貌 / 10
5. 礼貌不是一味地迁就对方 / 13
6. 遭遇冷落，用客套话来化解 / 16
7. 盲目套近乎会引起客户的反感 / 19
8. 过分客气会显得做作 / 22

第二天 精彩的开场白——迈出成交第一步

9. 用独特的开场白抓住客户的心 / 26
10. 把客户当老师，虚心求教 / 29
11. 试探客户的真实想法 / 32
12. 欲擒故纵也能出奇制胜 / 34

- 13. 以共同的熟人展开谈话 / 37
- 14. 用开场白调动客户的情感 / 39
- 15. 学会运用登门槛效应 / 42
- 16. 向记者学习采访技巧 / 45

第三天 声音和语气——销售不容忽视的部分

- 17. 说话的声音有讲究 / 48
- 18. 要让自己的声音富有感染力 / 51
- 19. 别让说话的语调毁了交易 / 54
- 20. 把握好说话的节奏 / 57
- 21. 不要一气呵成，而要适时地停顿 / 60
- 22. 同样一句话用不同的语气来表达 / 63
- 23. 用柔和的语气拉近与客户间的距离 / 66
- 24. 真诚也能从语气中体现出来 / 69

第四天 恰当的赞美——最有效的销售工具

- 25. 客户也喜欢被赞美 / 72
- 26. 对不同的客户赞美的方法不同 / 74
- 27. 赞美之前要先观察 / 76
- 28. 找准赞美点，攻心才能拿下订单 / 78
- 29. 赞美不真诚，交易不会成 / 80
- 30. 销售中恭维语言有妙用 / 82
- 31. 不妨称赞你的竞争对手 / 85
- 32. 赞美越具体，客户越开心 / 87

第五天 适时的幽默——成功销售的催化剂

- 33. 推销中不可缺少的幽默术 / 90
- 34. 运用幽默口才推销产品 / 92
- 35. 以幽默打开客户的心扉 / 94
- 36. 善用幽默化解销售危机 / 97
- 37. 运用幽默提升自己的亲和力 / 99
- 38. 幽默的智慧在于随机应变 / 101
- 39. 用幽默缓解客户的不良情绪 / 103
- 40. 销售员一定要杜绝伪幽默 / 105

第六天 开始正式面谈，引导客户达成协议

- 41. 积极回答客户的提问 / 108
- 42. 交谈时要引导客户的情绪 / 111
- 43. 用产品优势消除客户的疑虑 / 114
- 44. 如何激发客户的购买欲望 / 117
- 45. 实事求是地介绍自己的产品 / 119
- 46. 反复刺激客户的购买兴趣点 / 122
- 47. 表达一下“买卖不成情意在” / 124
- 48. 商务谈判，心理和口才的共同较量 / 126

第七天 熟悉产品性能，熟知客户所需

- 49. 说明产品的特殊意义 / 130
- 50. 让客户亲自体验产品 / 133
- 51. 介绍产品时别忽视客户的反应 / 135

- 52. 站在客户的立场考虑问题 / 137
- 53. 介绍产品时要切中客户的需求 / 139
- 54. 向客户介绍产品时要多对比 / 142
- 55. 避免照着产品说明书念 / 145
- 56. 慎用晦涩的专业术语 / 147

第八天 解决价格分歧，促成产品交易

- 57. 永远不要接受第一次开价或还价 / 152
- 58. 给出的价格要给双方留有余地 / 154
- 59. 别让你的高报价吓退潜在客户 / 156
- 60. 别因过低的报价丢了特殊的消费群体 / 159
- 61. 有时需要坚持，不能轻易降价 / 162
- 62. 要有底限，不能一降再降 / 165
- 63. 让客户把钱花在刀刃上 / 167
- 64. 利用已成交者的订单去说服 / 169

第九天 应对客户的借口——别给客户拒绝的机会

- 65. 如何应对客户“嫌贵”的借口 / 174
- 66. 应对客户“如果需要会联系你”的借口 / 177
- 67. 应对“谢绝推销”的借口 / 179
- 68. 帮助客户分析是否真的“不需要” / 181
- 69. 应对客户“再考虑考虑”的借口 / 183
- 70. 从“没有兴趣”到“很感兴趣” / 185
- 71. 应对“我没时间”的借口 / 187

72. 别给客户找借口的机会 / 190

第十天 允许客户有异议——有异议才会有意愿

73. 嫌货的人才会有买货的心 / 194

74. 指出客户的利益所在 / 196

75. 处理好客户的异议 / 199

76. 与客户沟通中的应声虫策略 / 202

77. 成功解决价格异议 / 204

78. 对客户说“不”的技巧 / 207

79. 永远不要和客户争辩 / 210

80. 针对异议产生的原因进行处理 / 213

第十一天 关键在于怎么问——会提问才会促成交易

81. 销售中的十万个为什么 / 218

82. 多提让客户回答“是”的问题 / 220

83. 提问要遵循“二选一”定律 / 222

84. 不同销售阶段的提问技巧 / 224

85. 提问也要把握好时机 / 227

86. 有效的销售提问方式 / 229

87. 提问中最有魔力的一句话 / 232

88. 提问时要注意的事项 / 235

第十二天 电话销售——有声语言决定成败

89. 修炼有魔力的声音 / 238

90. 把握好电话里的措辞 / 241

91. 电话营销中说好开场白 / 244

92. 不要放过电话那端的任何一个人 / 246

93. 电话销售遭遇拒绝怎么办 / 249

94. 在电话沟通中如何应对说“我很忙”的客户 / 251

95. 电话约见客户的方法 / 254

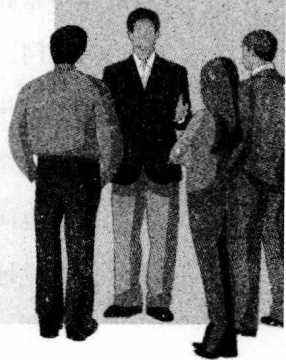
96. 与客户打电话时要注意的事项 / 257

第一天

礼貌与客套——拉近与客户之间的距离



销售员在和客户打交道的过程中，一定不要忘了带上自己的礼貌。讲礼貌，懂礼节不仅是对对方的尊重，也展现了个人的修养，只有懂礼貌，别人才愿意与你接近，相信没有谁愿意接近一个毫无礼貌的粗鲁之人。除了礼貌之外，销售员还应该学会说客套话。客套是接近客户的一种良好方式，善用客套话，能够有效地拉近和客户间的距离，为成功销售奠定基础。





1. 销售中的礼貌用语不可缺

销售员约见客户时，之前双方打交道一般不是很多，很多人甚至从来没有打过交道，这样的两个人之间必然存在一定的距离感，而这显然是不利于销售的。其实，要想缩短与客户间的距离，并不是很难的事情，礼貌的语言就能让销售员轻而易举地获得客户的好感。

俄国一位著名的哲学家曾经说过“生活中最重要的就是礼貌，它比一切学识以及最高智慧都重要。”虽然这句话有些偏颇，但是礼貌用语却是销售员必备的基本素养之一，它的作用和力量不容忽视。一句礼貌用语往往能打开客户的心灵之门。

例如，销售员在见到客户时，通常会说：“感谢您在百忙之中抽出时间来接见我，我是……”这样做既表达了对客户的感激之情，也表现出了自己的修养，同时也满足了客户的一种心理需求——被尊重的需求。这样一来，客户就会不知不觉地对这个销售员产生好感，从而愿意和他进一步交谈。

在销售中，如果你善于说礼貌用语，就会给客户一种“良言一句三冬暖”的感觉，你和客户之间就会很快融洽起来。

我们通常会用到的礼貌用语有很多，例如：您好、谢谢、很抱歉、别客气、再见、请多关照、合作愉快等。

“您好”表示对客户尊重。用“您”，表示把客户放在一个较高的位置，让客户有一种“上帝”的感觉，所以他们会更愿意和你交谈。

“谢谢”表示对客户的感激。这看似极其平常的两个字，一定不能省略，

在文中，我们已经介绍了它的重要性。这里还要强调一点，“谢谢”一定要及时说出口。

“很抱歉”表达自己的一种愧疚的心理。在说这三个字时，语气一定要真诚，这样才能让客户感受到你的歉意。否则不仅达不到道歉的效果，反而会让客户产生反感。

这是最常见的三种礼貌用语，也是销售员使用频率较高的三种礼貌用语。其实，销售中还有很多礼貌用语要用到，销售员大都明白，只是很少有人注意到使用这些礼貌用语时也有注意事项，否则，即使你张口闭口都是礼貌用语，也难以获得客户对你的好感。在说礼貌用语时需要注意下面几点：

(1) 语言要温和亲切，音量要适中。声音太高、声音太小、嗲声嗲气，都很难让客户对你产生好感。

(2) 注意自己的仪表神情，态度要适当地谦恭。不能把姿态抬得太高，也不能放得太低，这两种都是不受欢迎的。姿态抬得太高，说话难免趾高气扬，即使是礼貌用语，也会让对方感觉你很做作；姿态放得太低，说话难免卑躬屈膝，这种情况下使用礼貌用语会让客户误认为你是曲意逢迎。

(3) 使用礼貌用语要有分寸，不能说得太太多，也不能在不该省略的地方省略。要做到语言有分寸，还要注意一些非语言因素，例如说话的面部表情、肢体语言等都是应该注意的方面。

(4) 要避免使用粗鄙的语言。时下有些人把一些粗鄙的语言当成口头禅，经常不经意间便脱口而出。假如销售员在和客户交谈时，说出了这些语言，客户肯定会认为你没有修养，那么即使你使用再多的礼貌用语也无法挽回你的形象。

总之，作为销售员一定要谨记，在和客户交谈时，礼貌用语不可或缺，同时也应该牢记使用礼貌用语时需要注意的事项，这样才能真正赢得客户的好感，拉近和客户之间的距离，为成功销售打下良好的基础。



2. 把客户置于“重要”的位置

人都有虚荣心和自尊心，每个人都想知道自己在对方心中的位置，也都希望自己在别人心里的位置是重要的。如果你能够让你的客户知道，你对他的地位以及尊严不仅认同、尊重，而且他在你心中还是相当重要的，那么，你的客户在心理得到满足的同时，对你的戒备心理会一下子消失，关系自然地就亲近起来，甚至会把你当做朋友，而这种尊重恰恰是最真实的礼貌。

(1) 记住客户的姓名。当你见到一个曾与自己有一面之缘的人时，如果能主动给他一个真诚的微笑，然后准确地叫出他的名字，就能立即消除你们之间的陌生感。

卡耐基说：“无法记住别人名字的人，就等于无法记住自己的一项极重要的工作。”虽然记住他人的名字并不意味着最终能取得成功，但至少能让你在给予别人尊重的同时也得到了对方的尊重，并能赢得友谊和合作。

叶小倩是一家家电公司的销售部经理。虽然入行时间并不长，但是销售业绩始终在公司名列前茅，而且一直保持着极佳的增长势头。

说到经验，小倩有一个独家秘诀，那就是：“记住每一位客户的名字，哪怕只是一面之缘。”

当只有过一面之缘的客户打电话来咨询时，通常是对方刚开口，小倩就能接口道：“哦，是某某先生吧……”这时，往往会让对方感到很惊讶，甚至感动。这些客户都认为自己是小倩最在意的客户。

有一次，一位客户直接问她：“叶小姐，我们只见过一次面，基本上没怎