



郭汉尧◎编著

销售高手 就是这样沟通的

会说话，销售就如坐电梯；不会说话，销售就如爬楼梯。
卖产品就是卖好处，销售沟通就是告诉顾客他能得到的好处。

 中国纺织出版社



郭汉尧◎编著

销售高手 就是这样沟通的

 中国纺织出版社

内 容 提 要

销售工作是一项既有意义又充满挑战的工作。超强的沟通能力是第一位的，一名出色的销售员一定是沟通高手。本书作者拥有多年一线销售员培训经验，为读者精心总结了9个方面的沟通技巧，相信读完本书，你的沟通能力定会有所提高。

图书在版编目（CIP）数据

销售高手就是这样沟通的 / 郭汉尧编著. —北京：中国纺织出版社，2015.6

ISBN 978-7-5180-1502-3

I. ①销… II. ①郭… III. ①销售-方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第070496号

策划编辑：刘 丹

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>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年6月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：16

字数：161千字 定价：36.00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

PREFACE

沟通能力决定销售业绩

一个成功的销售人员需要有专业的技能和良好的修养，需要刻苦学习和做大量辛苦的工作。而所有的一切，都指向一个最重要的环节，就是与客户的沟通。因此，成功的销售人员一定是沟通高手。

销售工作可以说是一个与人打交道的工作，因此处理人际关系能力的高低往往决定了销售人员业绩的好坏。大部分销售精英都认可这一点：沟通是销售的关键，一切尽在沟通！

与客户沟通的好坏直接决定销售的成败。作为销售人员，必须把自己定位为专业人士，因为专业人士比其他人更清楚自己在做什么。在第一次与客户洽谈之前一定要了解客户的观点，清楚他的购买动机。销售中的一个简单道理就是：只有当你让客户做的事情对他们来说有意义时，你才能从客户那里获得最大限度的合作。所以，聪明的销售人员会通过客户的眼睛观察事物，了解客户的实际状况及所想所需，进而从客户的观点出发去分析问题。很多时候，你做了种种自认为很充足的准备，但客户对你、你的公司以及你的产品就是不感兴趣。出现这种情况，很可能并不是他们不需要产品，而是他们不清楚购买产品的利益究竟是什么。这时，你应该好好分析客户的实际情况和想法，进而揭示他的需求和利益，比如降低成本，提高产品质量，加快服务速度等。很多销售人员在和客户沟通时习惯用产品的特点去说服客户，结果效果很差，原因就在于不了解客户的真正需求。所以，优秀的销售



人员总是会把产品的益处传达给客户。卖产品就是卖好处，销售沟通就是告诉顾客他能得到的好处。

有时候，客户会明确地说出他不想购买产品的疑惑，但这并不意味着你已失去了这笔生意。因为经验告诉我们，如果你能及时有效地消除客户的疑虑，那么这个客户就极有可能成为你的客户。为做到这一点，在和客户沟通之前就应该预计客户可能担心的事情，并准备好相应的答复，排除阻碍成交的不利因素。还要强调客户获得的价值要远远超过可能遇到的麻烦，这一点是销售策略中的关键。销售沟通的本质就是价值呈现。

客户对产品做出否定评价的尴尬场面也是销售人员经常遇到的。如果客户说的不是事实或与事实有些出入，那另当别论。如果你意识到客户说的是事实，就一定要谨慎应对，采取恰当的方式搞清楚这是客户不买产品的理由，还是仅仅是对事实的一种习惯性陈述。即使你的产品确实存在问题，也不要失去信心。首先，要勇于承认自己的产品并非对所有人都是完美的，同时，保持适当的沉默，留出时间让客户说话。如果客户也保持沉默，那就应该用温和的话语向客户提出问题。很多成功的销售人员之所以成功，秘诀就是多倾听，少说话。我们要意识到，不是所有的问题都要回答，微笑、适当沉默也是沟通。

与客户沟通有许多必备的原则，掌握这些原则是成功销售的基本前提，而所有的原则都围绕着一个中心，那就是：一定要避免让客户产生抵触心态。你要认识到，你和客户是站在一起的，你是在帮助他们进行购买。

世界 500 强企业的 CEO（首席执行官）有百分之四十是从销售做起的，相信你同样能够创造奇迹。百分之八十的销售额是由百分之二十的销售人员创造的，相信你一定希望自己属于那百分之二十之列。销售工作是一项既有意义又充满挑战的工作。超强的沟通能力是第一位的，对自己产品百分之百的信任加上必要的销售技巧，还有勤勉和自我激励，我们相信你一定会成为一名出色的销售人员。

郭汉尧

2015 年 4 月





目 录

CONTENTS

第一章 使用得体的身体语言

沟通第一步，用行动拉近心理距离 // 2

你的微笑要与众不同 // 4

要摆出一个成功者的姿态 // 6

让你的眼神更有威力 // 8

你首先要喜欢别人 // 13

你好，老朋友！ // 17

别让你的举止出卖你 // 20

举止也在出卖你的客户 // 23

事先用想象排演 // 26

恰当的手势给你的形象加分 // 29

第二章 自如地闲谈

选好闲谈的切入点 // 34

要让闲谈有吸引力 // 36

让客户感受到你的真诚 // 38

插话要插到正题上 // 41

切中客户需求点 // 43



- 寻找对方感兴趣的话题 // 45
- 商务交流会可仅抓一个话题 // 47
- 掌握寒暄的尺度 // 49
- 有意识地调节交谈气氛 // 52
- 如何与态度冷漠的客户交谈 // 54
- 把客户引导到自己的轨道上来 // 56
- 把正事揉碎在闲谈中 // 58
- 客户失意是你的机会 // 60
- 闲谈的结束语决定最后的结果 // 62

第三章 自信地表达自我

- 自信是成功的心理基础 // 66
- 对不好拒绝的客户请托如何处理 // 68
- 在众人面前自信地讲话 // 70
- 正确接招他人恭维的话 // 72
- 客户购买的是信心 // 74
- 自信地拒绝客户的无理要求 // 76
- 克服自卑心理是销售高手的第一课 // 81
- 自信地向客户推荐自己 // 84

第四章 把握与客户沟通的尺度

- 避开客户忌讳的雷区 // 88
- 不要谈论客户的隐私 // 90
- 在话语中表现真诚 // 92
- 适当说点贴心话 // 94

让客户感受到你对他的了解深度 // 97

避免在客户面前说错话 // 99

善意的谎言 // 101

选择一个合适的谈话角度 // 103

客户情绪低落时怎么办 // 105

如何与客户不同决策层交谈 // 107

反对客户的意见，怎么说 // 109

客户方犯错时怎么说 // 111

第五章 跟客户站在一起

让客户觉得你们有共同的目标 // 114

与客户发生矛盾如何处理 // 117

复杂的话，简单说 // 119

学会适时沉默 // 121

慎用“我”“我们”的称谓 // 123

巧妙消除初相识的陌生感 // 126

要夸赞客户鲜为人知的优点 // 128

开玩笑要注意分寸 // 130

说服客户时先打消对方的顾虑 // 132

酝酿好与人沟通的第一句话 // 134

帮助你的客户做一些工作之外的事情 // 137

修炼亲和力 // 138

第六章 真诚地赞美客户

把握赞美的尺度 // 144



- 第三方的赞美 // 146
- 打动人心的赞美 // 148
- 赞美可以鼓舞人 // 150
- 把握赞美的时机 // 153
- 从细节处入手 // 155
- 赞美要恰到好处 // 157
- 如何赞美陌生人 // 159
- 赞美与你合作的人 // 161

第七章

给客户打电话有妙招

- 短时间内表述清楚自己的观点 // 166
- 在电话中营造亲近感 // 168
- 接电话要热情 // 170
- 巧妙拒接电话 // 174
- 处理好与代接电话人的关系 // 176
- 打电话的最佳时机 // 178
- 电话留言有学问 // 181
- 诱使你的客户回电话 // 184
- 怎样使接电话的人帮你找人 // 186
- 在电话中表达对客户的关心 // 188
- 在电话中听懂客户的真实想法 // 189

第八章

商务聚会这样沟通才有效

- 说话要适度 // 196
- 巧妙结识目标客户 // 198

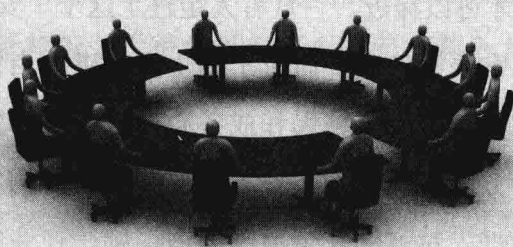
- 巧妙吸引别人接近你 // 200
- 与目标客户如何深谈 // 203
- 善待对你不感兴趣的合作者 // 205
- 控制与对方谈话的节奏 // 207
- 你首先要对自己谈话的主题感兴趣 // 209
- 忍让有度方可成事 // 211
- 有些问题可以模糊处理 // 213
- 适当吹牛是必要的 // 215
- 巧妙运用语言的艺术 // 217

第九章 玩转日常沟通法则

- 你会借力吗？ // 220
- 销售工作是一场智力比拼 // 222
- 对客户巧提要求 // 224
- 用幽默化解问题 // 226
- 利用出错的机会赢得好感 // 228
- 批评人的学问 // 231
- 善于为别人解围 // 233
- 不同的人，不同的交往方式 // 235
- 巧妙回应他人对你的羞辱 // 237
- 戒除不良的口头禅 // 240
- 怎么告诉别人坏消息 // 242
- 尽量回避与他人的争论 // 244

第一章

使用得体的身体语言



在与人沟通中，除了有声语言，身体语言也在扮演着重要的角色。人的身体语言包括目光接触、面部表情、人际间距离、身体姿势等。在与人交谈时，恰当地使用这些身体语言不但可以让你和他人的沟通更加顺畅，还能够使你的个人形象更加动人。



沟通第一步，用行动拉近心理距离

每个人都有个无形的“自我保护圈”，也称为“安全范围”。一般情况下，在自己的“安全范围”里活动就会觉得很安全，而且只有自己最亲近的人才可以接近。一旦有人走进了这个“安全范围”，就可以证明他们是非常亲密的人。而对于陌生人来讲，当你处于他的安全范围之外时，对方不会产生警惕和戒备心理；如果你贸然闯入他的安全范围之内，对方就会感觉到不安，并试图拉开你们之间的距离。但如果你能够成功进入对方的安全范围之内，则往往会使对方产生你是自己亲密者的错觉。

对于销售人员来讲，我们要有这个“安全范围”的意识。我们经常要和陌生人打交道，在与其交流前，要尽量破解这个“安全范围”，这个细节有利于你下一步工作的顺利开展。

我曾在一本杂志上看到过这样一句很有趣的话：只要男女开始勾肩搭背，他们就已经是情人了！的确，人与人之间有了直接接触，彼此间的距离会一下子缩短许多。

因此，若想在短时间内缩短与对方的距离，最简单的方法就是尽可能地制造与对方身体接触的机会。

我曾经有这样一次亲身经历。有一天，我到百货公司去买裤子时，售货小姐立刻拿皮尺走过来说：“我帮您量一下尺寸吧。”

我在心里默默地对自己说：“她的方法真不错，我是上当了。”因为当售货小姐帮我量尺寸的时候，此时售货员必须与我靠得很近，有时甚至要接近情侣之间才可以达到的距离，所以会使我产生好像与亲人在一起的感觉，而这时的我很难拒绝售货小姐向自己推销的服饰。

面对陌生人，人们总是本能地带有警惕和戒备的心理，这是人类在进化中形成的自我保护的方法之一。因此，如果你想迅速地拉近和陌生人的距离，你就应该首先制造出自然地与对方身体接触的机会。

我们在影视剧里可以看到类似的情节：当一对尚未确定恋爱关系的男女一起过马路时，男方很自然地趁机拉住对方的手，两个人的心在那一刹那间就拉近了，也就是在那个瞬间，两个人心照不宣地确立了恋爱关系。

由此可见，与对方的身体接触可以消除陌生人之间的防备心理，拉近彼此间的心理距离。在与人交际中，我们可以使用这种技巧来拉近同客户的心理距离。



小贴士

走进对方的“安全范围”

走进对方的“安全范围”，我们可以制造出一些与对方身体接触的机会，从拉近双方的空间距离做起。



你的微笑要与众不同

在销售工作中，与客户交流，简单的微笑和真诚的赞美已经不够了。对待来自他人的微笑和赞美，有经验的客户已经可以从微笑中分辨出更为微妙的情感，从赞美中分辨出更多的复杂意味。

微笑是有用的，但如何笑，却大有门道。销售高手会把微笑这个细节看作是他们的重要武器，他们善于微调自己的笑容，使之能发挥最大的效力。时机、程度和方式的拿捏可以增强微笑的力量，笑容在恰当的时机展现，会有更强劲的影响力，使你能够带动全世界跟着你一起微笑。

陈雪是个非常漂亮的姑娘，大学毕业后成为一家外资公司的销售代表，没两年就因业绩斐然成为部门的销售经理。新参加工作的小师妹刘青却因业务开展困难来找师姐取经。陈雪说：“我下午和三个客户见面，你跟我一起去吧，观察我怎么搞定他们。”

当天下午，陈雪顺利和三个客户签订了三份合同。坐在回程的出租车上，陈雪问小师妹：“你总结出怎么和人打交道的经验没有？”

刘青想了想说：“师姐你的笑声跟银铃似的，我觉得你的笑特别有魅力，我记得你在学校里就特别爱笑。”

“我现在也笑啊，我觉得还笑得更多了呢。”陈雪说。

“不过感觉不一样，可是我还说不好哪里不一样。”刘青说，“你还是跟过去一样开朗爱笑，可是人好像显得更成熟、严谨了。你跟那些客户说话的时候特别热情，我看他们都挺喜欢你的，你几乎都把他们迷住了。”

“你看出来一点，不过还是没说到点子上。你没注意到我的笑法和从前有什么不同了吗？”陈雪说。

“我还真没看出你的笑法和过去有什么不同。”刘青自己先笑了。

“我的笑容和过去有一个很重要的不同。”陈雪说。“我毕业那年，离校第二天就去公司报到了，回家后爸爸找我谈话。爸爸跟我说，小雪啊，你明天就去上班了，正式走上社会了。你有开朗、活泼的性格，很容易和人相处，这点我是放心的，这说明我和你妈、学校老师对你的教育基本是成功的，当然你能有今天，主要还是靠你个人的努力。不过你有一个毛病，我必须提醒你，那就是你笑得太快了。”

“笑得太快了？伯父是什么意思啊？”刘青不解地问。

“我当时也不明白。爸爸就找出一张报纸给我看，原来是一个学者写的文章，文章研究了很多成功者的例子，其中包括英国首相撒切尔、以色列总理梅耶、美国国务卿奥尔布赖特和赖斯等等，最后总结说，那些笑得比较慢的人更容易给人以可靠的印象。仔细一想吧，还真是那么一回事。我从此记住了父亲的建议，在工作与生活中自己也不断反省实践，感觉还真是难得的金玉良言。”

停了一下，她又说：“真诚爽朗的笑容是沟通中的法宝，但很多人往往喜欢用笑来表达自己的善意，但是过犹不及，容易给客户留下轻浮的印象。其实要是能稍微注意一点分寸，别笑得那么反应敏捷，往往更能给人踏实可靠的感觉。”

陈雪说得太好了。正是她那比常人慢半拍的微笑，帮她在客户心



中树立起内涵丰富、深沉严谨的形象来，从而赢得了更多的客户。虽然只不过慢了一秒钟，却使客户觉得她的笑容更诚恳、特别。

那些容易被当成诚实和正直的人多半都笑得很慢，可一旦他们笑了，就会产生魅力无穷、势不可挡的效果。



小贴士

笑得慢一点

当你和人交往的时，不要像闪电一样笑得很快，虽然人们看到你的笑容一定会感到很高兴。当你想对一个人微笑时，先盯住对方的脸看一秒钟，稍微停顿一下，揣摩他们的为人。然后才展现出热情的微笑。这微笑将像泥石流一样不可阻挡地把对方团团围住。笑容的瞬间的推迟，可以让人们相信你的笑是真诚的，而且是专门笑给他们的。

要摆出一个成功者的姿态

我们时常会有这样的体验，当你感到幸福时，你就会觉得自己是个成功者，不自觉地挺胸昂头，嘴角露出微笑，眼神也变得柔和起来，这是人的一种本能反应。

这副神情姿态，我们经常在成功者的身上看到。成功者总是站有