

我最想学的 销售口才课

会说四种话，
天下没有难做的生意

| 鲁克德◎著 |

赞美话、专业话、客套话、巧妙话

销售冠军是这样说的，句句够狠！

4堂课，100种方法，

提升10倍业绩，



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

我最想学的 销售口才课

会说四种话，
天下没有难做的生意

| 鲁克德◎著 |

赞美话、专业话、客套话、巧妙话
销售冠军是这样说的，句句够狠！



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

我最想学的销售口才课 / 鲁克德著. -- 上海 : 立信会计出版社, 2015.4

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-4566-2

I. ①我… II. ①鲁… III. ①销售—口才学 IV.

①F713.3②H019

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第032798号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 蔡伟莉 彭钦

封面设计 久品轩

我最想学的销售口才课

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 17.25 插 页 1

字 数 212千字

版 次 2015年4月第1版

印 次 2015年4月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-4566-2/F

定 价 36.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换



前言

对于销售人员来说，良好的口才就是成功的资本。那些需要经常接触客户的销售人员，如何练就一套有说服力的沟通话术，其意义更为重大。因为从本质上说，销售工作就是通过说服客户来达成交易。如果销售人员欠缺相应的口才技巧，就无法与客户进行有效的沟通。

“交易的成功，往往是口才的产物。”这是美国超级销售大王弗兰克·贝特格销售生涯的经验总结。可以说，对于销售人员，哪里有声音，哪里就有力量；哪里有口才，哪里就有成功。

正所谓“三寸之舌，强于百万雄兵；一人之辩，重于九鼎之宝”。销售人员一旦具备了一流的口才，就能够顺利地约见客户，打开销售工作的局面；通过良好的沟通，就能够一步步地激发客户的购买欲，最终说服对方作出最后的购买决定；就能够妥当地处理好售后的相关工作以及对客户的情感维系。

口才的影响力将会伴随着销售工作的整个过程，而销售口才的好坏也将会在上述的每一个环节中起着关键作用，对销售的成败产生决定性的影响。因此，销售的成功在很大程度上归结为销售人员对口才技巧的发挥和运用。

对于销售人员来说，语言的作用不言而喻。销售人员每天的目标关键就是如何说服客户购买，因此可以说，掌握说话技巧，是销售人员必胜的杀手锏。

在销售过程中，一个有经验的销售人员与客户进行沟通，无外乎四种话——客套话、专业话、赞美话和巧妙话。如果灵活运用这四种话术，将无往不利。

在日常生活中，这四种销售话术也较为常见，比如：

一位客户在时装店挑选衣服，身为销售人员，会这样说：

您累吗？先坐下来歇歇吧！（客套话）

没有关系，我帮您挑几套，试穿看看。我们卖了那么多衣服，知道哪些衣服比较适合您。这套衣服好像为您订做的一样，您看又合身又可以突出您的优点，待会我们再帮您搭配，一定很漂亮的。（专业话）

身材这么好，穿什么都好看啊！怎么可能挑不到呢？（赞美话）

我的眼光不会错的，您的身材这么好，穿上这套衣服出门，一定会让人羡慕。（巧妙话）

可见，口才在销售中的重要地位是毋庸置疑的，拥有雄辩的口才销售人员梦寐以求的本领，同样也是成为优秀销售人员所必备的前提条件。

那么，销售人员究竟该如何提升自己的口才技巧呢？可以从最基本的销售话术技巧入手，在销售过程中一点一滴地积累，去学习和探索那些切实可行的沟通技巧，并且要在实践中多加运用和练习。

《我最想学的销售口才课》是针对销售人员口才上的需求，列举出销售过程中必备的四种话术技能——客套话、专业话、赞美话和巧妙话，有针对性地对销售人员的沟通和口才进行了全面细致的指导和提升，适合销售人员的需要。本书在内容设计上也进一步符合销售人员所需，从接触客户、产品推销到促成交易、售后维系等环节，均可以运用书中所提供的话术技巧实现步步为营、顺利成交的目的。提高销售人员的沟通和口才技巧，正是本书的宗旨。

千里之行，始于足下。当你通过本书掌握了相应的口才理论与技巧，还需要在销售过程中去加以运用，去不断地完善，这样就可以练就出一流的口才，并以此实现金牌销售的美好愿望。



目 录

第一会说客套话

见面套近乎，打开销售路

沟通离不开的客套话	/3
善于与人套近乎	/7
客套话不可太随意	/11
用客套话应对冷落和冷场	/14
用客套话引客户讲话	/20
善于把客套话当真	/24
说客套话“礼”字当头	/27
在特定情况下说有“弹性”的客套话	/30
客套话太多就成了可气话	/34
改变惹人厌的客套方式	/37
用客套话认错	/42
给人面子的客套话	/46
缓解尴尬的客套话	/49
见什么人说什么样的客套话	/52
善于倾听客户的心声	/59
电话销售里的客套话	/62

- 用客套话套出客户的需要 /64
- 如何应对客套话的拒绝 /66
- 客套话也可以说得强硬一点 /69
- 客套话里道出危机 /71

第二会说专业话

先做产品行家，才能说服买家

- 销售人员应是行家 /77
- 专业话一定要说得清楚 /80
- 做好肢体语言的配合 /82
- 进行良好的产品介绍 /85
- 表现自己的专业，帮客户作出选择 /89
- 充分发挥客户的想象力 /92
- “专家演示”成功销售 /96
- 让“第三者”为你说话 /99
- 说专业话语速快慢要适中 /102
- 从专家的眼光来看竞争对手的产品 /105
- 为客户提供专业服务 /108
- 必须具备的专业知识 /111
- 专业的询问方式 /114
- 专业的说服方式 /117
- 在销售过程中给予说明 /121
- 层层“剥笋”，消除疑虑 /124
- 应具备的专业素质 /126

配合产品演示的劝诱 /128

让数字说话更专业 /131

第三会说赞美话

赞美话说得好，生意跑不了

赞美是接近客户的有效方法 /139

真诚的赞美没有人会拒绝 /142

赞美要建立在真实的基础之上 /146

微笑在赞美中的作用 /149

对你的客户感兴趣就是一种赞美 /153

赞美并不是拍马屁 /157

赞美要有的放矢 /161

赞美应注意什么 /163

有创意的赞美更容易被人接受 /167

赞美之前要研究赞美对象 /170

千万别让赞美帮了倒忙 /174

附和对方也是一种赞美 /177

请教也是一种赞美 /180

用赞美“堵住”客户的口 /184

如沐春风的贴心赞美 /188

成为客户的知音 /191

倾听是一种无言的赞美 /194

赞美是一种艺术 /199

记住别人的名字 /203

最容易让人接受的赞美 /206

第四会说巧妙话

练好销售金口才，天下生意上门来

- 生活中的巧妙话无处不在 /211
- 巧妙话的巧妙处 /214
- 巧妙的言语还要配合巧妙的行动 /216
- 说巧妙话是一种销售技巧 /220
- 巧妙的假设成交法 /223
- 巧妙利用“真实” /225
- 巧妙回避大实话 /227
- 把握巧妙激将法的尺度 /230
- 巧妙利用客户心理 /232
- 巧妙制造紧迫感，向客户施压 /236
- 让客户忧虑起来 /242
- 利用感情给客户讲故事 /245
- 来之不易式成交法 /248
- 巧妙的装聋作哑法 /249
- 赞同客户的观点 /255
- 不一定非要回避缺点 /258
- 巧妙的强势销售 /261
- 巧妙的建筑高台成交法 /263
- 巧妙应对客户的奚落 /265
- 出人意料的巧妙话 /267



第一会说客套话

见面套近乎，打开销售路

要想生意成，先交朋友情。

只有做好与顾客的情感沟通，

销售的门路才能彻底打通。

所以，销售关键是先拉近距离，

再拓展销路！

客套话是与人沟通的润滑剂。在正式的销售开始之前，几句客套话能拉近你与客户之间的距离。客套话本身并不正面表达特定的意义，但它在销售中是必不可少的。因为客套话能使不相识的人相互认识，使不熟悉的人相互熟悉，使沉闷的气氛变得活跃。尤其是初次见面，几句得体的寒暄会使气氛变得融洽，有利于顺利成交。

日本“销售之神”原一平曾经这样说：“当客户愿意与你沟通的时候，就相当于成功了一半。”对于销售人员来说，拉近与客户的关系是促成销售成功的第一步。有各种各样的方法可以缩短与客户之间的距离，其中语言技巧是重要的方法之一。

你在公开场合与人谈话，目的是为了沟通思想、增长知识、升华感情，或就是为了赚钱，人们都希望通过言语交流，力图使自己的思想、情感、观念和条件为对方所接受，同时也希望对方能把你当成真正的朋友，向你倾诉肺腑之言，说出内心世界的真实想法。但是，在现代社会中，由于生活节奏的加快和生活圈的局限，并不是每一个人都会向你敞开心扉畅所欲言。所以就需要你在交谈中，要设法激发和引导对方谈话。

善于利用语言技巧达成销售的销售人员无疑是一个成功的销售人员。与客户见面，通常都会说一些客套话，对此，很多销售人员存在一定的误解，认为客套话只是一些毫无内容的话，没有任何实际的意义，说客套话实际是一种浪费时间的行为。事实上，客套话能起到缓解紧张气氛、解除尴尬、有效沟通等作用，是顺利销售、促成交易的润滑剂。

沟通离不开的客套话

客套话就是表示客气的话，在每个人与社会的交往中，它无处不在，例如，“久仰”“借光”“对不起”等。说客套话是一种文明美德，也是一种销售技巧。

1. 见面之初的称谓与问候

初次见面说“久仰”；分别重逢说“久违”；对方家庭说“府上”，自己家庭说“寒舍”。

对方父亲说“令尊”；对方母亲说“令堂”；对方妻子说“夫人”；对方儿子说“公子”；对方女儿说“令媛”。

问姓名说“贵姓”“尊姓大名”；问到年龄说“贵庚”；问老人年龄说“高寿”。

问到职务说“称谓”；请人相见说“有请”；看望别人说“拜访”；宾客来访说“光临”“光顾”。

说人长胖说“发福”；回答问候说“托福”；等候客人说“恭候”；祝贺人家说“恭喜”。

销售过程中常见的客套话，如下：

销售人员：您好，请问您是李总吗？（上前握手）

夏经理：您好，不好意思，您找的李总正在忙，所以我来先和您谈一下！我是公司的销售经理，我姓夏。

销售人员：您好，夏经理，很高兴认识您！这是我的名片，以后请您多关照！

夏经理：不客气，我们先到那边坐一下，先互相了解一下再说……

2. 求人时候用语

托人办事说“拜托”；求人帮忙说“劳驾”；求人方便说“借光”；谢人代劳说“难为”。

麻烦别人说“打扰”；向人祝贺说“恭喜”；请人看稿说“阅示”；请人改稿说“斧正”。

求人解答说“请问”；请人指点说“赐教”；与人较艺说“领教”；受人教益说“见教”。

请人任职说“屈就”；让人花钱说“破费”；向人发问说“动问”；向人询问说“借光”。

请人批评说“指正”；领受情谊说“承情”；耗费精神说“费神”；耗费心思说“费心”。

请人指暇说“指教”；请人赴约说“赏光”；请求接受说“赏脸”；得到关照说“承蒙”。

别人谦让说“承让”；请人帮忙说“偏劳”；受到款待说“叨扰”；请人做事说“劳驾”。

征求意见说“不吝”“指教”；得人好处说“叨光”。

销售过程中常见的客套话，如下：

销售人员：您好，请问您贵姓？您是在哪个地区？

客户：您好，我姓刘，我在北京。

销售人员：刘先生您好，请问您是北京哪个公司的？主要做什么业务？

客户：我们是北京××公司，我是公司的销售经理，我们主要做几个化妆品厂家在北京的总代理。

销售人员：您好，刘经理，很高兴接到您的电话，也很高兴认识您！我去过北京，不知贵公司主要代理什么牌子？

客户：不客气，我们主要代理两个牌子，一个是广州的××，一个是上海的××。

销售人员：哦，那您现在在北京操作得怎样？主要在什么渠道进行销售？

客户：还不错，主要做专卖店渠道，商场专柜也做，商场主要是做个形象。

销售人员：哦，您一般在什么类型的专卖店铺货？有促销吗？在商场有几个专柜？

客户：就是有一定档次的品牌化妆品专业店，前期3个月要促销，但是厂家要有产品支持。我们在5个商场做专柜。

销售人员：太好了，操作方式和我们公司很接近……

3. 表示感谢或歉意时用语

对人有愧说“对不起”；被人帮助说“谢谢”；过失很重说“死罪”；记人不清说“眼拙”。

请不计较说“请恕”；委屈他人说“屈尊”；答谢恭维说“好说”；未能迎接说“失迎”。

归还原主说“奉还”；对方来信说“惠书”；请人收礼说“笑纳”；自称礼轻说“薄礼”。

不受馈赠说“返璧”；表示歉意说“不安”；不能相陪说“少陪”；中途先走说“失陪”。

责己不周说“少礼”“失敬”；求人原谅说“海涵”“包涵”；招待不周说“怠慢”。

4. 道别用语

送客出门说“慢走”；与客道别说“再来”；请人勿送说“留步”；晚上道别说“晚安”。

因事不陪说“失陪”；辞谢馈赠说“心领”。

5. 当面赞美他人的话

赞人见解说“高见”；赞美他人的孩子说“聪明可爱”；赞美他人的衣服说“大方漂亮”；赞美他人孩子乖巧说“教子有方”；赞美他人有品位说“眼光不错”，等等。

这种客套话所说的有的是实情，有的则与事实存在相当的差距，有时正好相反，而且这种话说起来只要不太离谱，听的人十有八九都感到高兴，而且旁人越多他越高兴。

6. 当面答应他人的话

答应他人的话可以用“我会全力帮忙的”“这事包在我身上”“有什么问题尽管来找我”等。

这样的客套话是必须要说的，给客户承诺是令客户放心购买、打消客户心理障碍的有效方法之一。

销售过程中常见的客套话，如下：

陈小姐：李老板吗？这里有两张饰品单要做，张先生叫你过来谈一下，可以吗？

李老板：好的，没问题，谢谢您，陈小姐。

李老板：呵呵，陈小姐，挺忙的吧？

陈小姐：哦，还好，你自己做老板，真厉害呀！

李老板：呵呵，您过奖了，小本经营还得靠你们大家照顾呀！

陈小姐：现在饰品应该利润还可以吧？

李老板：今年不是很好，现在生意不怎么好做呀！

陈小姐：好像也是，每天找我们要单做的工厂很多，我这里已有好几家供我们选择的，这个你应该也是清楚的，不过我还是尽全力帮你的。

李老板：呵呵，真是谢谢您，有空我请您喝茶！

陈小姐：您太客气了，这倒不必了……

客套话的用法，没有一定的标准，也没有固定的形式，要根据当时的情况决定，即所谓的“见什么人说什么话”。

善于与人套近乎

说客套话的目的无非是为了与客户套近乎，套近乎是交际中与陌生人沟通情感的有效方式。套近乎的技巧就是在交际双方的经历、兴趣、追求、爱好等方面寻找共同点，通过共同的语言，为交际创造一个良好的氛围，进而赢得对方的支持与合作。

外交史上有一则通过套近乎而达成谈判目的的轶事。

一位马来西亚议员去见时任埃及总统的纳赛尔，由于两人的性格、经历、生活情趣、政治抱负相距甚远，总统对这位议员不大感兴趣。议员为了搞好与埃及当局的关系，会见前进行了多方面的分析，最后决定以套近乎的方式打动纳赛尔，达到会谈的目的。下面是双方的谈话：

议员说：“阁下，尼罗河与纳赛尔在我们马来西亚是妇孺皆知的。我与其称阁下为总统，不如称阁下为上校吧，因为我也曾是军人，和阁下一样，跟英国人打过仗。”

纳赛尔：“唔。”

议员：“英国人骂阁下是‘尼罗河的希特勒’，他们也骂我是‘马来西亚之虎’，我读过阁下的《革命哲学》，曾把它同希特勒《我的奋斗》作比较，发现希特勒是实力至上的，而阁下除了实力外还充满幽默感。”

纳赛尔（十分兴奋）：“呵，我所写的那本书，是在革命之后，用3个月匆匆写成的。您说得对，我除了实力之外，还注重人情。”

议员：“对呀！我们军人也需要人情。我在马来西亚作战时，一把短刀从不离身，目的不在杀人，而是保卫自己。阿拉伯人现在为独立而战，也正是为了防卫，如同我那时的带短刀一样。”

纳赛尔（大喜）：“您说得真好，真希望您每年都可以来一次。”

此时，马来西亚议员顺势将谈话转入正题，开始谈两国的关系与贸易，并愉快地合影留念。

马来西亚议员运用寻找共同点的办法使纳赛尔从“不感兴趣”到“十分兴奋”而至“大喜”，可见套近乎的工夫不浅。人们从故事中得出一个重要的启示就是，不能打无准备之“仗”，有备而来，才能套得近乎，并且套得结实、套得牢靠。