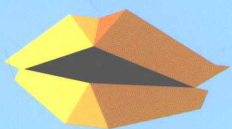


一本运用话术解决销售难题的参考书



销售这么说， 客户就会听你的

金牌销售员都在用的
话语诱导术

贾春涛◎著



领会说话要诀，轻松应对客户异议
掌握说话技巧，让客户无法拒绝你

金牌培训师、“**实战销售男神**”手把手教你：
说服客户，快速成交

21堂销售口才课，**21天**练就完美销售口才

苹果、微软、IBM、中国移动、中国联通、谷歌
等多家世界500强企业推荐员工学习使用



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

一本运用话术解决销售难题的参考书

销售这么说， 客户就会听你的

金牌销售员都在用的
话语诱导术

贾春涛◎著

领会说话要诀，~~轻松~~应对客户异议
掌握说话技巧，让客户无法拒绝你



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

销售这么说, 客户就会听你的 / 贾春涛著. -- 上海:
立信会计出版社, 2015.3

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-4440-5

I. ①销… II. ①贾… III. ①销售—通俗读物

IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第003721号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 蔡伟莉 张 寻

封面设计 久品轩

销售这么说, 客户就会听你的

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 18.75 插 页 1

字 数 287千字

版 次 2015年3月第1版

印 次 2015年3月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-4440-5/F

定 价 36.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

贾春涛老师简介

- ▶ 深受世界500强企业欢迎的培训导师
- ▶ 被销售界誉为“实战销售男神”
- ▶ 国内实战销售顶尖专家
- ▶ 《人民日报》授予其“知行合一管控师”称号
- ▶ 新加坡思马特管理学院跨国顾问
- ▶ 从不让企业失望的培训师
- ▶ 直接有效的销售培训大师
- ▶ 企业金融思维体系创始人
- ▶ SEP本质化管理学说创始人
- ▶ TAS封闭式销售体系创始人
- ▶ 中国移动话术营销体系创始人
- ▶ “中国移动通信集团公司”尊称其为“移动信息专家的专家”
- ▶ 美国Apple公司亚太区ACT培训师
- ▶ 美国西北理工大学EMBA



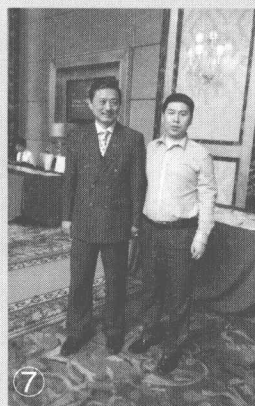
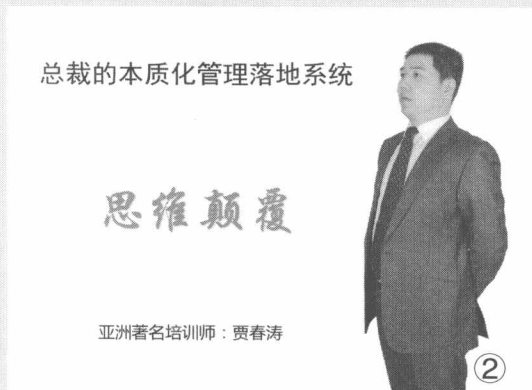
亚洲营销实战专家、企业管理高级顾问、企业金融思维创新导师贾春涛，拥有多年境外大型跨国公司企业管理、市场营销等方面的实战经验，多年来一直怀抱“从不会让学员失望”的理想，足迹遍及国内外400多个城市，为上百家知名企业界领导与员工做过专业化的辅导与培训，其认真深刻、严谨朴实的演讲风格和深入浅出、丰富幽默的专业知识与实战经验获得业界的一致好评。其多元化的培训方式，让听众在轻松快乐的氛围中领悟出高深的营销策略和精奥的管理理念。他曾被《人民日报》授予“知行合一管控师”称号，是培训界唯一获此殊荣的营销管理培训大师。贾春涛老师是国内率先提出将金融思维与企业经营管理相结合的培训大师，经贾春涛老师指导过的企业，20%的企业业绩增长高达300%以上，70%的客户业绩增长超过200%以上。

贾春涛老师服务过的部分客户：中国移动、中国电信、中国联通、Apple、IBM、Microsoft、谷歌、清华大学、复旦大学、广电集团、金立手机、东风悦达起亚、南京军区、苏宁电器、国美电器、国华集团、中国银行、建设银行、工商银行、农业银行、新加坡思马特管理学院、新加坡新中国际文化交流协会等国内外上百家知名企业。

主要作品：《无为管理的道与术》《大数据时代企业掘金之道》等

微信公众帐号：jiachuntaolaoshi

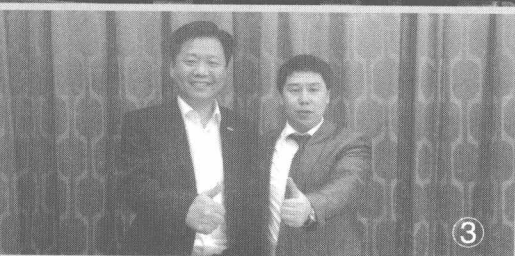
邮箱：dmbjs@163.com



- ① 贾春涛老师在中国教育电视台东方名家栏目主讲“大数据时代企业掘金之道”
- ② 贾春涛老师演讲课程：总裁的本质化管理落地系统
- ③ 贾春涛老师独创的培训课程：企业家无为管理的道与术
- ④ 贾春涛老师接受新加坡国际文化交流协会邀请到新加坡香格里拉国际大酒店授课
- ⑤ 贾春涛老师与新加坡思马特管理学院院长合影
- ⑥ 贾春涛老师为杭州电信开展班组长综合能力提升培训
- ⑦ 贾春涛老师与世界华人联合会主席李农合主席同台演讲
- ⑧ 贾春涛老师与世界第一催眠大师马修·史维同台演讲



- ①贾春涛老师的《大数据时代企业掘金之道》在中国教育电视台独家播出
- ②贾春涛老师接受苏宁集团公司邀请在南京苏宁总部授课
- ③贾春涛老师应苏宁邀请开展苏宁中高层移动互联网时代营销模式转型培训，并与苏宁副总裁王哲合影
- ④贾春涛老师接受东风悦达起亚汽车邀请开展中高层管理变革培训
- ⑤贾春涛老师受浙江移动邀请在嘉兴开展高效服务管理能力提升培训
- ⑥贾春涛老师受新中国际文化交流协会邀请到新加坡讲课



**Welcome Mr. Jia Chun Tao to
SmartTeam School of Management**

**热烈欢迎
中国营销实战型专家
贾春涛老师
莅临
思马特管理学院**

邮政大数据时代的变革之道

运筹帷幄
决胜未来

中国邮政
CHINA POST

国内资深培训师：贾春涛

中国
邮政

①

移动互联网与大数据时代的客户维系
与服务满意度管理

运筹帷幄
决胜未来

上海康格企业管理咨询有限公司

国内资深培训师：贾春涛

中国
联通

②



③



④



⑤

- ① 中国邮政邀请贾春涛老师到苏州开展大数据时代企业变革之道讲座
- ② 中国联通集团公司邀请贾春涛老师到北戴河开展全国省公司客户服务部总经理大数据与满意度提升策略培训
- ③ 贾春涛老师受吉林移动邀请在公司内部讲课
- ④ 鼎培国际三兄弟联手开启培训行业新时代
- ⑤ 贾春涛老师与新中国际文化交流协会主席宋繁荣主席合影

销售是与客户面对面打交道、沟通的行为，只有当你说服客户同意你的观点，接受你的推销，并掏钱购买你的产品，整个销售过程才能算是成功地完成。

然而销售中受到客户的冷遇，被客户拒绝而吃闭门羹，是每个推销员都会遇到的情况。在销售中，有时尽管销售员滔滔不绝地说了一箩筐好听的话，客户就是不为所动，不买销售员的账。

其实，世界上没有沟通不了的客户。客户不听你的话，不买你的产品，可能是你没有注意说话方式，没有考虑客户的心理，缺少感染力，未能引起客户的注意，未能打动客户的心，没有实现双方心灵的互动。说到底，你的销售只是单方面的推销行为。

销售的本质工作就是通过说服客户来达成交易，销售员如果没有一定的口才和说服技巧，就无从与客户进行有效的沟通，也无法说服客户来实现交易。优秀的说服能力是销售人员走向成功的保证。对于销售员来说，要想赢得客户的信任，被客户接纳，就要具备一定的交谈能力和说话艺术，只有这样，才能打开与客户沟通的大门，让彼此的心灵产生共鸣，为双方的交易搭起一座桥梁。

俗话说：“买卖不成话不到，话语一到卖三梢。”世界一流销售大师金克拉也说过：“说话的艺术很重要。它可以使事情改变，可以使客户自己说

服自己。”销售能否成功直接取决于销售员的口才技巧，销售员要想客户听从你的说服，顺利达成交易，就要在销售用语上多花费一些心思。

面对客户的拒绝，销售员首先要树立信心，在平时锻炼自己的说话水平，让自己专业的说话水准打动客户的心。

要想钓到鱼，就要像鱼一样思考。销售员在与客户沟通时，要注意揣摩客户的心理变化，洞察客户的心理需求，如此才能顺着客户的思路加以引导，使客户最终接受你的推销。

客户的兴趣是销售的最好向导，销售员如果能找到客户的兴趣点，与客户交谈起来就可以轻松愉快，说话就能说到客户心坎上，推销起来也就事半功倍了。

销售工作不仅是语言交流，也是行为的交流。在销售中，销售员要善于运用一系列的动作来配合自己的谈话，同时还要观察客户的言谈举止，不仅要听其言，还要观其行，从客户的言行中捕捉其内心活动的蛛丝马迹，据此采取相应的说服策略和推销战术，引导销售走向成功。

销售员不仅要会说，更要会听。在销售的过程中，销售员不能只带着一张嘴，还要带着两只耳朵。一场成功的销售绝不是销售员一个人的独白，如果你不给客户说话的机会，就永远拿不到订单。学会倾听，是销售员必须掌握的一项沟通技能。

不会说话就不会做销售，没有好口才就干不好销售。但好口才不是天生的，需要通过后天的学习和训练，并在销售一线的实践中锻炼提高。本书集通俗易懂的理论知识与生动鲜活的成功经验于一体，向你讲解各种情境中销售口才的训练方法和实战技巧，传授征服客户的强大沟通战术，帮助你突破销售语言的误区，全面提高口才，快速成长为一名善于说服客户的销售高手。

一本一看就懂的适用于任何场景的销售口才实战宝典，助你练就绝妙口才，说服任何客户，成交每笔生意！

第1章 你具备说服客户的资本吗，先做专家再做销售

客户都有相信权威或专家的心理	2
专家式的销售人员受客户喜爱	4
扮演好专家的角色	6
成为产品专家	7
用权威的数字来说话	9
多谈产品的价值，少谈产品的价格	12
通过专业性的话语来吸引客户	13
专业化演示产品可给客户带来利益	14
以专家的眼光来介绍产品	15

第2章 销售先攻心，知道客户想什么才能知道说什么

及时搜集客户的信息	18
敏锐地判断对方是否是潜在客户	20
对客户地了解，要像了解老朋友一样	21
先了解客户再去“攻城”	22
适时试探客户的购买意图	23
猜透客户的贪便宜心理	25

猜透客户的从众心理.....	28
掌握逆反心理，获得客户的信任	31
猜透客户对稀少东西想占有的心理	32

第3章 设计开场白，第一时间调动客户的注意力

好的开场白是成功的一半.....	38
设计好开场白	40
开场白的常用方法.....	41
坦陈来意的开场白.....	43
借助第三方开场.....	45
借助权威完成开场白.....	46
开场白要有创意.....	47
精彩开场白八招搞定.....	49

第4章 把握销售的节拍，一步一步地诱导客户

以拉家常的方式进行推销预热	56
利用机智的语言拉近与客户的关系	57
在说服的过程中恰当地运用停顿	59
先赞同后发问，让客户说出他的真实想法	61
有意识地培养与客户交流的魅力	62

第5章 让客户感受到你的尊重，客户就会对你掏心窝

真心请教客户，就会受益无穷	66
用谦虚的姿态向客户请教.....	68
“请您帮我一个忙”	69
放低自己，请教别人.....	71
向客户表达你的认同.....	72
客户都希望被尊重和肯定.....	74



让客户感受到你的关心.....	77
建立亲和力，努力打动对方.....	79
满足客户的自尊，再得到相关的生意	80
 第6章 笑赢天下客，笑是最有魅力的推销语	
微笑带给你的价值.....	84
积极乐观的微笑价值百万.....	85
面带微笑地与客户交谈.....	88
让你的微笑更自然、更动人.....	90
微笑常在，生意主动来.....	93
 第7章 善用肢体语言，让客户跟着你的心动	
运用手势提升自己人气和魅力	98
模仿客户的肢体语言.....	99
销售中不可或缺的肢体语言.....	100
从客户的肢体语言判断他们的想法	102
客户表示积极态度的肢体语言	103
以静制动，变被动为主动.....	105
 第8章 兴趣是个敏感话题，客户喜好什么你就说什么	
善于发现顾客的兴趣.....	108
有意逢迎，从对方成功经历谈起	109
投其所好，打动客户.....	111
寻找共同话题来接近客户.....	114
充分调动客户的想象力.....	116
借助一些细节暗示调动客户的兴趣	117
将客户的兴趣转化为购买欲望	119

第9章 只要吊足客户的胃口，客户想不听也难

让你的客户对产品感到好奇.....	122
新品上市：引发顾客的好奇心	124
把握好火候，适时刺激一下客户	125
用激将战术攻克特殊客户.....	127
运用激将法，使客户为“面子”成交	128
震惊接近法：“刺激”客户的好奇感	131

第10章 投石问路，连环发问打开客户话匣子

问得越多，离成交越近.....	134
站在客户的立场提问题.....	135
以发问探寻客户的真正需要.....	136
问题接近法：善于提出一个问题	138
能请教您一个问题吗.....	140
请问您一直就是做这个的吗.....	142
真诚地向对方请教.....	144
很多顾客都用这种产品，您觉得不好吗	146
请问您是怎么做的.....	147
请问您如何能够做得这样好.....	148
您是要A还是要B.....	150
“6+1”问题成交法.....	151

第11章 抓住客户的“软肋”，让客户乖乖听你的话

巧妙的语言诱导是征服客户的好办法	156
对客户进行反复的心理暗示.....	157
运用催眠术销售策略.....	159
因势利导，引导顾客消费.....	160
切中客户的要害进行说服.....	161



以“小”藏“大”谈价格.....	162
引导客户不断地说“是”	164
让顾客产生花钱都买不到的感觉	166
 第12章 甜言蜜语，声声赞美沁入客户的心扉	
用赞美的话语去接近客户.....	170
赞美是挽回客户的良策.....	171
赞美要建立在真实的基础上.....	172
赞美对方，让他感到自己很重要	173
戴高帽，让客户“无路可走”	177
常用的赞美客户的语言.....	176
真诚的赞美没有人会拒绝.....	178
学会附和和赞同对方.....	180
借用他人的言辞赞美客户.....	183
恰到好处地赞美客户.....	184
赞美要把握分寸.....	185
赞美的几点具体事项.....	187
 第13章 诙谐幽默，谈笑间化解尴尬拉近距离	
幽默是消除顾客戒心的润滑剂	190
幽默帮助你达成交易.....	192
用幽默引起客户的兴趣.....	193
幽默销售更易接近客户.....	195
语言表达要幽默化.....	196
以幽默语言说服谈判对手.....	196
幽默不同于开玩笑，要适度.....	197
掌握销售中的幽默语言与技巧	199

第14章 多说“我们”少说“我”，客户才愿意与你说话

先交朋友，后做生意.....	204
用言语唤起客户的关注.....	206
“我代表客户”	209
多用积极的说服字眼.....	209
客户的利益是“我们”共同的利益	211

第15章 站在客户的立场说话，替客户分忧解恼

站在客户的立场说话，为客户多着想	214
客户才是推销员真正的上司.....	214
善于运用易于被客户接受的说法	215
说话时投其所好，为客户着想	216
把客户的错误揽到自己身上.....	218
站在客户的立场考虑和说话.....	220
站在双赢的角度向客户推销.....	221

第16章 搬出幕后“第三者”，增加你说服的分量

通过“第三者”介绍接近顾客	224
让老客户与“局外人”为你宣传	225
让满意客户为你介绍新客户	226
让客户群为你介绍潜在客户	228
让客户成为你的兼职推销员.....	231

第17章 销售这样说，客户没有理由拒绝你

让客户从说“不”到说“是”	236
让对方不停地说“是、是”	237
先肯定顾客的眼光然后再找理由	239
主动出击，引导全面成交.....	240



让客户在你的肩膀上“哭诉”	241
先肯定对方的问题，然后再婉拒	242

第18章 小故事大说服，给客户说个好听的故事

用讲故事的方法来介绍	244
为客户编一个属于“他”自己的故事	244
讲故事中要借助比喻来推销	246
用故事来渲染枯燥的谈话	248
讲好故事的七大诀窍	249

第19章 会说更要会听，销售要给客户说话的机会

用倾听打开你的销售之门	254
倾听是对客户的一种尊重	255
你的倾听价值百万	256
会说的同时还要会听	257
一定要给客户说话的机会	259
销售倾听有法可寻	260
销售倾听的九大原则	262

第20章 莫触逆鳞，销售中绝不能踩的话术地雷

开场后直奔主题	266
说了不该说的话	267
妄自贬低对手	270
用语不慎伤害对方	271
不会掩饰自己的情绪	272
总是急于求成	273
东拉西扯没有重点	274
心不在焉注意力不集中	275

第21章 看菜下碟，不同的客户要有不同的洗脑术

对待十分难缠型客户，要以退为进	280
对待忠厚老实型客户，要真诚以待	281
对待专家型客户，要以守为攻	282
对待自命不凡型客户，要显示自己的专业	283