

| 第一次做销售就上手



销售正能量

化解客户抱怨的
阳光销售法

王 慧◎著

SALES +
POSITIVE ENERGY

转化客户负面情绪的实用技巧
化解客户拒绝抱怨的有效方法

销售新手如何面对客户的挑剔、抱怨、异议、拒绝？

44个实用的销售技巧，

消除客户顾虑，实现顺利成交。



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

| 第一次做销售就上手 |

+

+ +

销售正能量⁺

化解客户抱怨的
阳光销售法⁺

王 慧◎著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

销售正能量：化解客户抱怨的阳光销售法 / 王慧著

— 北京：人民邮电出版社，2015.6

(第一次做销售就上手)

ISBN 978-7-115-38610-6

I. ①销… II. ①王… III. ①销售策略 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第036400号

内 容 提 要

销售员是最具潜力的职业，同时也是压力最大、挑战最大的职业。

在销售过程中，客户常见的拒绝、挑剔、异议、抱怨等，不但会成为销售成交的障碍，而且也会成为销售员产生负面情绪的直接原因。那么，如何应对这种负面情绪，让成交变得更顺利呢？答案就是让自己时刻保持好的心态，激发内心的正能量，这样，销售员才会成功！

本书通过作者身边的销售案例和实用的销售方法，为销售员提供一系列面对客户抱怨的处理方法，让自己的正能量得到发挥，从而实现顺利成交！

◆ 著 王 慧

责任编辑 张婷婷

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷

◆ 开本：700×1000 1/16

印张：13

2015年6月第1版

字数：175千字

2015年6月河北第1次印刷

定价：34.80元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

销售行业，是一个永远都不会没落的行业，在这个行业里永远都蕴藏着巨大的机会和前景。有人说，做销售是最赚钱的，但是做过销售的人也都知道，销售的钱是最不好赚的。销售的广阔，不是跟合适的人相处得投机，而是与难搞的客户周旋得从容，能够用自己的能量去化解客户的抱怨。

我们都能深刻地体会到，在销售过程当中，客户的很多表现都会打击销售员的积极性，例如，客户总是没有理由地拒绝销售员；客户为了获得更多的优惠，而使用假异议，有意挑剔产品或销售员服务方面的问题；还有些客户在心情不好的时候，会把抱怨和不满没理由地发泄到销售员身上……如果销售员不能及时调整心态，客户的这些行为就会在销售员心中积聚负能量，从而影响销售工作。所以，销售员不仅自己不能抱怨，而且还要想方设法地解决客户的抱怨，用自身的正能量去化解客户的抱怨。

现在各大企业都已经开始注重服务的质量，客户将产品买回家使用，这在以前代表着交易结束，而现在只是销售的开始。因为客户一旦在使用的过程中稍有不满意，就可能抱怨连连，而如果客户的抱怨得不到妥善解决，这些问题造成的损失不但需要销售员自己承担，甚至还可能会造成一些负面言论，影响公司以及个人以后的销售业绩。

面对客户各种各样的抱怨，如果销售员没有一定的方法和技巧去处理，没有足够的正能量去抵挡这种负面情绪的侵扰，毫无疑问，会被客户的抱怨牵着鼻子走，最终把自己也卷入这场抱怨当中，和客户之间相互抱怨。长此以往，销售员不但解决不了客户的抱怨，反而会让自己的心态变得越来越消极，而客户的抱怨也越来越严重。

针对以上问题，作者结合自己的经验，并收集销售精英处理抱怨的方法，通过激发销售员的正能量，有效抓住客户抱怨的根本原因，从面对客户抱怨的心态、分析客户抱怨的原因、处理客户抱怨的原则、处理客户抱怨的方法、防止客户抱怨的方法以及处理客户抱怨的误区等六方面诠释了化解客户抱怨的阳光销售法。每一个方法中都加入了生动的案例，让读者享受阅读乐趣的同时，还能学习到处理抱怨的有效方法，从而帮助销售员顺利解决客户的抱怨，及时高效地完成销售目标和工作任务。

本书结合销售员实际工作中所遇到的问题，用精练的语言和通俗易懂的写作方法，将符合现代人阅读喜好的作品呈现在广大读者面前，是帮助普通销售员、营业员、导购员、售后服务人员、客户关系维护人员等处理客户抱怨的必备宝典。

第一章 客户不是针对你

——面对客户抱怨的心态

不能小看客户抱怨·····	002
害怕客户抱怨无济于事·····	006
客户是对事不对人·····	010
忍耐能化解一切矛盾·····	014
把客户的抱怨当成机会·····	018
站在客户的立场思考·····	022
卖不出去产品到底是谁的错·····	026

第二章 抱怨一定有原因

——分析客户抱怨的原因

积极询问抱怨的原因·····	032
自我反省，找出自我改进之处·····	036
引起抱怨的常见原因·····	040
辨别假抱怨，巧妙应对·····	044
有效应对竞争对手的不正当竞争·····	048
别让产品拖企业的后腿·····	052
客户反感你比客户抱怨你更可怕·····	056

第三章 拿出诚意最关键

——处理客户抱怨的原则

抱怨来了，积极面对·····	062
尽快回应客户的抱怨·····	066
耐心倾听客户的抱怨·····	069
永远别和客户争辩·····	073
即使被责骂，也要微笑·····	078
别让抱怨引出负面评价·····	083
守时守信，说到做到·····	087

第四章 抱怨中孕育机会

——处理客户抱怨的方法

调节、控制自己的情绪·····	094
道歉一定要真诚·····	098
用得当的措辞回绝无理要求·····	102
用幽默的语言赢得谅解·····	107
适当说些“软话”·····	112
提出利益性补偿的解决方案·····	116
如何应对客户试用产品后的不满意·····	120
面对客户抱怨，不要伤了和气·····	124

第五章 防患于未然很重要

——防止客户抱怨的方法

实事求是的产品介绍更显真诚·····	130
尽量把可能出现的情况告诉客户·····	134
提前了解客户的真正需求·····	138
做好售后服务工作·····	142
把顾客当成朋友，时常联系·····	147
让客户成为销售中的主角·····	152
让抱怨指数与销售员的业绩挂钩·····	158
附录：客户抱怨处理表的制定·····	163

第六章 柳暗花明有妙招

——处理客户抱怨的误区

不把客户的抱怨当成麻烦·····	168
故意躲避不是办法·····	172
咄咄逼人的反驳无济于事·····	176
以怨报怨，让事情越来越糟·····	180
不草率敷衍客户的怨言·····	184
客户不是你的敌人·····	188
客户无理取闹该怎么办·····	193

第一章

客户不是针对你

——面对客户抱怨的心态

不能小看客户抱怨

情景说明



在销售这个行业里，稳定的客源是销售员职业生涯起步并发展的生命线，源源不断的客户是销售员业绩的增长点，对销售员而言，客户是销售员业绩和薪水的来源。所以，销售员千万不能小看客户的抱怨，应有一套应对客户的成熟技巧。

我们在销售的过程中，会遇到客户各种各样的抱怨，面对他们的抱怨，我们可能因为某种原因处理得不好，但是不能因为自己的心情而小看客户的抱怨，否则势必会引起很多不必要的纠纷。

抱怨情景

吴女士因女儿要结婚，想买几套床上用品给女儿做嫁妆，在逛商场时看中了几套被子，但是其中有两套缺货，没有吴女士想要的尺寸。营业员小兰便问：“您好，请问您什么时候要用，可以现在预订，到时候直接来取货就可以了。”

吴女士：“现在预订一个星期之内能拿到吗？”

小兰：“可以，不过您要先交订金。”

吴女士觉得不错，就答应了。

等到取货那一天，吴女士被告知，因为总公司这种颜色的面料也没有了，所以不能及时到货。吴女士一听就急了，说：“当初交钱给你们的时候，你们再三承诺今天一定能够到货，我还再三嘱咐你们，如果不行就别勉强，结

果呢？货呢？现在的情况你们怎么处理？”

错误应对

小兰：“现在还有一些比您预订早的人也没拿到货，希望您能谅解。”

吴女士：“别人拿没拿到跟我没关系，我只管我今天一定要拿到货。”

小兰：“这位女士，这款被子卖得太好，现在厂家缺布料，必须要排队等厂家发放，请您理解一下。”

吴女士：“当初是不是你们说今天拿货的？我还特地嘱咐过你们，如果做不到就不要勉强，我一再强调我是急用……现在好了，这可怎么办？”

小兰：“阿姨，就只晚一两天，反正迟早要到您手里的，您家又不是没床上用品，也不差这一两天啊。”

吴女士：“但是我女儿马上就要嫁人了，能用旧被子吗？”

小兰：“但是已经晚了，我也没办法，要不把钱退给您吧。”

吴女士：“那你必须把我的损失赔偿给我。”

情景分析

小兰不但没有意识到问题的严重性，还一再认为吴女士过于小题大做，以致没有清楚了解实际情况，随便搪塞吴女士的质问，导致矛盾激化。最后不仅失去了这一单生意，还失去了很多潜在客户和良好口碑。

其实，像吴女士的这种抱怨并不是不可解决的，事情本来并不大，只是吴女士担心女儿的嫁妆不能及时办妥，所以才抱怨了几句。此时，销售员应当对吴女士的抱怨表示足够的重视，并且进行适当劝慰和解说，而不是像小兰那样，一再对吴女士的要求表现出不屑一顾，让吴女士反感。

所以，在面对客户的抱怨时，销售员一定不能掉以轻心，而要重视他们的抱怨，让他们觉得这件事情我们比客户本人更重视，并在一直想办法解决，

从而缓解客户的情绪，解决客户的抱怨。那么，在客户抱怨时，销售员应该怎么做呢？

1. 了解客户的“痛处”

当客户突然对销售员大发雷霆，抱怨销售员服务不到位，而销售员自己又觉得此事没什么大不了时，销售员千万别着急表露自己的想法和情绪。事出必有因，客户如此，一定是销售员的失误触到了客户的某个“痛处”，所以，我们先要了解客户抱怨的根本原因，然后根据实际情况做出适当的决定和安排，以表现出我们对此事的关心和重视。

2. 进行适当的劝慰

倘若销售员已经了解到客户的“痛处”，也大概弄清了这件事对客户造成的后果，那么销售员就要对客户进行适当的劝慰，对客户的抱怨表示充分的理解，先稳定客户的情绪，让客户感觉到销售员对此事足够关心，然后再想办法抓住切入点，解决客户的抱怨。

3. 对自己的失误表示自责

等到客户的情绪慢慢稳定下来后，销售员可以通过自责表达自己的歉意，并表示如果不能将客户的问题处理好，连自己都不会原谅自己。只有将客户的痛苦“转移”到销售员身上，让客户有一种被充分重视的感觉，客户才会放心地将事情交给销售员去处理。

正确应对

面对吴女士这突如其来的一通抱怨，小兰立刻表示歉意：“吴阿姨，实在不好意思，我也刚接到通知，正准备打电话通知您。恰好您现在来了，这样更好，我们可以就此解决这个问题。”

吴女士质问道：“解决？货都没有，你怎么解决？”

小兰问吴女士：“吴阿姨，您是着急用吗？如果不着急的话，我现在帮您打电话再确认一下，看看还需要几天能到货。”

吴女士：“我女儿后天就要出嫁了，今天必须把嫁妆准备齐全，你们这样的办事效率不是要误我大事吗？”

小兰：“阿姨，我特别能理解您现在的心情，当初我结婚的时候，我的家人也都忙得团团转。不过耽误了您准备嫁妆的时间，的确是我们做得不够好，希望您能谅解。但是，阿姨您先别生气，我们这里刚到了一些新款，非常适合现代年轻人结婚用，昨天有个阿姨买了两套，也是给女儿结婚用的，要不您也来看一下吧？”吴女士听后同意了，气也消了许多。

小兰见吴女士情绪稳定了下来，便继续趁热打铁，说：“吴阿姨，耽误了您的时间，我们感到很抱歉，这是昨天刚到的新款，本来是不打折的，但是为了弥补我们所犯的错误，公司也下发通知，对于下了订单而我们不能及时满足的客户，可以提供8.8折优惠，以表示我们对客户的重视和歉意。”

吴女士看着这些新款的样式还不错，于是问：“那原来的订单可以退吗？”

小兰笑道：“当然可以，您可以用原来订单的价钱和这个进行折换，如果不够，您可以补足差价，如果多了，我们退还现金。”

吴女士觉得不错，于是购买了两套新款被子。

害怕客户抱怨无济于事

情景说明



俗话说：“兵来将挡，水来土掩。”不管你害怕也好，喜欢也罢，该来的都会来，想躲的躲也躲不掉。而在我们身边，有很多销售员面对客户的抱怨时，由于不知道该如何处理，便躲在“保护伞”下不敢出来，害怕客户找自己麻烦。殊不知，自己惹出的事自己都不去解决，难道还靠别人来帮你解决？就算这次有人帮你解决了，你能保证下次不犯错、不出现其他的问题吗？所以，面对客户的抱怨，害怕是没有用的，销售员要做的就是勇敢面对，然后想办法解决。

抱怨情景

栾伟是一家教育机构的课程顾问。这天，栾伟打电话想让一个家长带着孩子来机构参观，但是家长很忙，说没有时间，他便和家长说很多老师正在上课，现在来可以让孩子试听一下课程。但是，他并没有告诉家长试听也是要收费的，家长一听觉得还不错，便带着孩子过来了。

来了之后，栾伟天花乱坠地把详细情况向家长介绍了一遍，家长听了连连点头，他就想让家长直接报名交钱。但是家长却说：“既然你都说得这么好了，那我就先让我的孩子试听一节课吧。如果他满意，那我就报名。”

栾伟听后便支支吾吾地说：“试听嘛，不是不可以，不过您报了名之后再听不是也一样吗？如果您觉得老师不满意，我们可以免费替您调换。”

家长说：“怎么会一样呢？试听完了，满意后我可以再交钱，不满意我

就走了。”

栾伟只好说：“我们这里没有免费的试听，我们是要给老师钱的，如果你要试听，就得先交钱。”

家长一听，顿时火了，对着他大声说：“试听要钱？打电话的时候你怎么不说？我来了你突然跟我说试听要钱，那还叫试听吗？我可没有那么多时间耗着，现在你必须给我的孩子安排免费的试听。”

错误应对

栾伟一听家长态度这么强硬，便有点害怕了，一时间显得不知所措，只好说：“这位家长，这是公司的规定，我也没办法。”

家长说：“现在跟我说这个没用，你既然知道你们这里的规定，那你为什么不早说试听要收费的事？”

栾伟说：“当初也没想这么多……”

家长反驳道：“当初没想到，现在就想到啦？别说那么多，赶紧去安排老师吧。”

栾伟不知如何是好，便唯唯诺诺地走出接待室，到办公室坐着，和同事抱怨刚才发生的事情，既不去找老师，也不想解决办法，期盼着别人去帮他收拾烂摊子。

最终家长因为长时间没看到人来解决问题，就跑到接待大厅里面要求给一个说法，不但影响了其他人的工作，也影响了旁边教室上课的学生和老师。而栾伟无处可躲，只能硬着头皮承担所有的后果。

情景分析

栾伟在面对客户的抱怨时，因不愿意承担责任而产生了逃避的想法，结果使客户的抱怨越来越严重，事态的发展越来越糟糕，一度达到无法控制的

地步。

在工作中，有些人面对抱怨时，往往会因为某种原因而害怕，总想回避客户，希望过一段时间之后客户会自行消除抱怨。然而，这样的做法不但不能平息客户的抱怨，还会使抱怨越来越严重。销售员在面对客户的抱怨时，害怕是毫无意义的，越害怕便越无法甩掉它，只有想办法解决抱怨。

所以，当面对客户的抱怨和不满时，销售员应该有积极的态度，勇于正视客户的抱怨，把抱怨理解为客户的一种权利。我们不妨把“抱怨”当成提升自己的难得的锻炼机会，这样我们就不会再害怕面对客户的抱怨了。那么，销售员应该怎么去看待抱怨呢？

1. 把抱怨当成对销售员的鞭策

做到令客户满意是销售员的职责和义务。如果客户心存抱怨，证明销售员还有需要改进的地方，应将自己的服务做得更好、更加完善。此时，客户的抱怨就成了对销售员的鞭策，促使销售员更加努力地提供更好的服务，精益求精，将自己的工作做到极致。

2. 把抱怨当成一种暗示

如果下雨天房屋漏雨了，肯定是房顶出现了破裂等问题，如果屋顶没问题，雨就不可能漏下来。客户突如其来的抱怨也是一样，这证明了销售员的服务出现了差错，或者还存在严重的不足，有效地提醒销售员需要想办法提升服务的品质。从这种角度来看，客户的抱怨是在帮助销售员改进工作。因此，销售员要用积极的心态对待并感谢客户的抱怨，从而使抱怨向正面因素转化。

3. 把抱怨当成动力

持消极心态的销售员会把客户的抱怨想象为绊脚石，而持积极心态的销售员则把这块石头转变成垫脚石踩过去，从而有更大的收获。面对工作中的各种抱怨，销售员要把它当成一种学习机会，通过锻炼解决问题的能力来缓解自己的恐惧心理。当销售员解决问题的能力慢慢提升，到了能够从容面对各种抱怨之后，自然就不会再害怕客户的种种抱怨了。

正确应对

栾伟一看家长开始生气了，等家长说完之后，便心平气和地对家长说：

“在电话里没有把试听收费的事情说清楚，我感到很抱歉。但是，我们今天来到这里，都是站在同一个出发点，为了同一个目标，都希望能给孩子找一个好老师，让孩子的成绩提升，对吧？”

家长：“话是这样说，那你也不能这样把我骗到这里。”

栾伟：“家长，可能在平时的生活中，我们一听到‘试’这个字眼，就会联想到免费，包括我自己也一样。但是现在不管哪家教育机构都没有免费的试听，我相信您也有所了解，我当时和您说可以试听，就是想告诉您，我们这里的授课老师比较多，孩子的选择余地比较大，并不是想把‘免费试听’这种错误的信息传达给您，所以还请您谅解。”

家长：“那你如何解决这件事？”

栾伟笑道：“我们也别影响孩子上课的心情，我找老师给孩子上一节课，如果孩子觉得满意，您就报名，这节课的课时费从您所交的费用里面扣除；如果孩子觉得不行，那么这节课的课时费我来垫付。您看怎么样？”

家长见栾伟把话都说到这个地步了，也不好再说些什么，就答应了栾伟的请求。

后来，栾伟找了机构里的一个王牌老师给孩子讲了一节课，孩子听完后非常喜欢，家长也如约帮孩子报了名。