

Buhui
Shuohua
JiuzuoBuhao
Xiaoshou



一切成交都是源自于能言善辩的销售口才!

不会说话
就做不好
销售



每一单成功的交易，都是一次完美沟通的过程！每一次成功的沟通，都是来自于对细节的把握！

销售就是一个个与客户沟通的过程，如果不学一点销售沟通学，很容易会在与客户“过招”的时候失手。要想成为一流的销售高手，你必须将自己修炼成一位沟通大师，每一句话都能说到客户的心坎儿上；在沟通的过程中把握客户的心理动态，从而制定更适合销售直至成交的沟通策略。

刘毕林◎编著

中国纺织出版社

经典
珍藏本

经典
珍藏本

Buhui
Shuohua
JiuzuoBuhao
Xiaoshou



一切成交都是源自于能言善辩的销售口才!

不会说话 就做不好 销售



每一笔成功的交易，都是一次完美沟通的过程！
每一次成功的沟通，都是来自于对细节的把握！

刘毕林◎编著

中国纺织出版社

内 容 提 要

本书从销售工作的实际出发,融合销售学与沟通学两大学科的精华,不仅为读者提供了理论支持,还将众多销售员在实际工作中经常遇到的问题模拟了简单的销售情景,让每一位读者通过本书的学习,都能掌握自我介绍话术、约访话术、产品介绍话术、成交话术、电话销售话术等。本书最大的特点是简单、有效、易行,是一本不折不扣的销售宝典。

图书在版编目(CIP)数据

不会说话就做不好销售 / 刘毕林编著. —北京: 中国纺织出版社, 2011. 9

ISBN 978-7-5064-7599-0

I. ①不… II. ①刘… III. ①销售—语言艺术 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 112628 号

策划编辑: 李秀英 向连英 责任编辑: 曹坤 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

三河市航远印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 19

字数: 253 千字 定价: 32.8 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

“一言可以兴邦，一言可以亡国”。古人已充分认识到了说话的重要性。说话，是一种能力。会说话的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然只言片语，惜字如金，也能绕梁三日。语言真是神奇，说得好，就可能福从口入；说得不好，也可以祸从口出。一句话可化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可以化敌为友，冰释前嫌，带来非凡的荣誉和成功的事业。

说话对销售员更为重要，毫不夸张地说，一流销售大师的业绩，至少有一半是用嘴巴去创造的。有人说，销售就是要嘴皮子的活儿。这话虽略显偏激，但从一个侧面也反映出说话对于销售工作的重要性，我们完全可以说——不会说话就做不好销售。

毫无疑问，说话是每一个销售员每天必须要面对的：在开发客户的时候，你要说有分量的话引起注意；在接近客户的时候，你要说热情的话感染对方；在介绍产品的时候，你要说专业的话打动对方；在客户有异议的时候，你要说婉转的话抚慰对方；在与客户磋商的时候，你要有策略地说话来斗智斗勇；在即将成交的时候，你要把握机会做适当的催促促成交易；在售后服务的时候，你要说礼貌温馨的话来温暖客户；在每一次电话沟通的时候，你要抓住短暂的时间来有逻辑地阐述……

其实，销售就是一个与客户沟通的过程。如果不学一点沟通学，很容易会在与客户“过招”的时候失手。要想成为一流的销售高手，你必须将自己修炼成一位沟通大师，每一句话都能说到客户的心坎儿上；你也必须成为一位心理大师，在沟通的过程中把握客户的心理动态，从而制订更适合销售成

功的沟通策略。

本书正是从销售工作的实际出发，融合销售学与沟通学的精华，不仅为读者提供理论支持，更重要的是世界上最顶尖的销售员与顾客面对面销售经验的真实写照。将销售员在实际工作中经常遇到的问题模拟成简单的销售情景，让每一位读者通过本书的学习，都能掌握最好的自我介绍话术、约访话术、产品介绍话术、成交话术、电话销售话术等。简单、有效、做得到，是一本不折不扣的销售宝典。在这本书里，相信你可以找到适合自己使用的话术。通过训练，你会成为一个真正的销售高手。

目录

上 篇

话该怎么说——销售员一定要会的说话技巧

第一章

好口才，好业绩——不会说话就做不好销售

对于销售人员来说，要想赢得客户的喜欢与接纳，就必须具备一定的沟通技能与说话技巧，只有这样，才能打开与客户沟通的大门，彼此的心灵才能产生共鸣，并为双方的交易关系搭起一座桥梁。

- 口才决定业绩：一流销售员一定是沟通大师 /4
- 口才彰显魅力：会说才能赢得大客户 /6
- 预约创造机会：说好和客户的第一句话 /9
- 妙语消除冷遇：陌生场合不再遭遇尴尬 /11
- 沟通融化壁垒：销售用语也是一门心灵的艺术 /13
- 话语激发欲望：把说话的重点放在好奇心上 /16
- 说服赢得订单：成交往往取决于一两句话 /19

第二章

读人心，说对话——销售沟通离不开心理学

人的心理瞬息万变，是难以捉摸的，就像小孩的任性多变、恋人的神秘难懂一样。这给我们的说服带来了很大的障碍，总是出现所答非所问、有心栽花花不发、事倍功半的情况。为什么出力却不讨好呢？

这是你没有研究透你所要说服的人的心理所致。

察言观色，一分钟洞察客户的心 /24

嘴巴能骗人，眼睛可骗不了人 /27

知道客户在想什么，才能确定我们做什么 /28

关注细节，举手投足显示销售信号 /31

把痛苦说透，把好处说够 /34

不但要听到说什么，还要看到做什么 /36

第三章

把话说到点子上——销售沟通的黄金定律

销售不是轻而易举的，因为客户给我们的时间很短，在有限的时间里说有效的话，说正确的话，这是销售沟通永恒不变的黄金定律，说得通俗一点儿，就是要把话说到点子上。

要知道客户关心什么，把话说到对方的兴趣点上 /40

从客户的立场出发，把话说到对方的思考点上 /42

语言要有针对性，把话说到关键点上 /44



屡试不爽的幽默，把话说到客户的笑点上	/46
情感一定要真诚，把话说到客户心头的认同点上	/48
绕个圈子也有效，敏感的话要说到外围点上	/50

第四章

把话说到心坎儿上——销售语言的表达技巧

什么话最能打动人心？那就是说到心坎儿上的话。如果你的销售语言刚好能契合客户的心理需求，恰恰是客户的所思所想，那么，接下来的销售还有什么难的呢？

如果你想抱怨和批评，那么请先闭嘴	/54
多说“我们”，少说“我”	/55
抓住客户的“感情软肋”，兑现你的客套话	/57
找到你和客户之间的“同类项”	/59
以朋友的口吻说话，让顾客觉得你在帮他	/62
如果话题没意思，尽量一带而过	/64
客户搞不懂，自然不会买你的账	/65

第五章

让声音充满感染力——销售沟通中语气语调的控制

说话不能只关注内容，说话的方式也很重要，哪里需要停顿，哪里需要高亢，用什么样的语气，用什么样的语调，如何训练自己的嗓音……这些都需要销售员认真对待。

语气是营造温馨销售氛围的关键 /70

嗓音决定销售员的受欢迎程度 /72

让声音比产品更有吸引力 /74

说话节奏的最高境界是自然流利 /76

适当地应用停顿 /77

第六章

会说的不一定比会听的强——销售沟通中倾的艺术

在沟通交流中，销售员应该让客户多说，自己多听，并保持适当的沉默。雄辩是一门艺术，沉默也是。通往成功的捷径，就是把你的耳朵借给别人，而不是把你的嘴巴借给别人。

让客户多说，自己多听，并保持适当的沉默 /82

在提问之前，先学会聆听 /84

用心去听，用表情认可，用语言鼓励 /86

始终保持饱满的精神状态，专心致志地注视着客户 /89

当客户说出他们心中的抱怨时，只需认真倾听 /91

第七章

说话时加点糖——销售沟通中赞美的艺术

人们希望所取得的荣誉和成就受到他人的承认与尊重：人们的穿着打扮也希望得到别人的首肯与称赞。既然人们具有被承认和被赞美的需要，销售人员便可以利用这一动机，承认顾客、赞美顾客、接近顾客。在实际销售工作中，



销售人员会遇到各种类型的顾客，也有一些似乎不尽情理的顾客，但只要推销人员不抱成见，不先入为主，总会找到一些可以赞美的地方。

- 打开心扉的办法很简单，说客户爱听的话 /96
- 赞赏既不能吝啬，也不能滥施 /99
- 阿谀奉承不可取，赞美需要讲技巧 /102
- 附和对方也是一种赞美 /104
- 要让你的赞美不流于庸俗 /107
- 赞美的话要有新意，“挠痒”也得恰到好处 /110

第八章

销售要讲战略和战术——销售沟通中的语言策略

销售是个技术活儿，是需要你用智慧去完成的。话该怎么说，怎么有策略地说，怎么说才能达到目的，这些都是销售员每天需要面对的问题。

- 要说服对方，首先要避免争辩 /114
- 30秒注意力原理，你需要不断地有新东西 /116
- 摆事实讲道理的同时，你需要不断地暗示 /117
- 说话要有分寸 /120

下篇

该说什么话——销售员一定要会说的八种话

第九章

宣传话要有分量地说——开拓客户必备的沟通技巧

在你接近客户之前，需要为自己“造势”，“造势”的话该怎么说，该让谁说，该对谁说，这些都是你张开嘴巴之前要考虑清楚的问题。

别人的一句话，比你的十句话更管用 /126

先交朋友再谈生意，让客户成为“自己人” /128

要想钓到鱼，就要像鱼那样思考 /130

长话短说，有话直说 /134

嫌货才是买货人，有批评说明有兴趣 /135

选对池塘钓大鱼，做销售前先做筛选 /137

第十章

开局话要热情地说——接近客户必备的沟通技巧

“只有划着的火柴才能点燃蜡烛”，把火柴比喻成热情，把蜡烛看做客户，只有销售员自身充满热情的时候，才能感染态度冷淡的客户，让蜡烛燃烧起来。

获取好感最简单的方法，记住客户的名字 /142

约访，但不谈销售 /144



询问，但要切中实质和讲究方式	/146
提问，要有目的性和讲究方法	/148
没有热情就没有销售，有感染力的销售员才能成功	/150
谁都不想做“尝鲜者”，引证成功的销售案例	/154

第十一章

说明话要专业地说——介绍产品时的沟通技巧

一位著名的企业家说过：“不论是客户还是老板，都只需要专业的人才。”

对于销售人员来说，仅仅是博得客户的好感是不够的，更重要的是要赢得客户的信任，使其购买我们的商品才是最终目的所在。因此，对于有关商品的专业知识也是销售人员必须掌握的。专业素质应该是销售人员的基础“硬件”。

销售人员是否具有良好的业务素质，即业务知识，直接影响其工作业绩。一般来说，业务知识主要包括企业知识、产品知识、顾客知识、市场知识等方面。

作为一位优秀销售员，必须了解自己的企业、自己所销售的产品、自己将要面对的竞争者，成为行家里手，才算是一个职业销售人员。

让自己成为专家，成为客户心中的权威顾问	/158
让客户更相信你，就要想客户之所想	/159
让产品展示优势，把益处最大化	/161
让缺陷不再隐瞒，掩饰适得其反	/164
让语言更加专业，但需要解释清楚	/166
让疑虑层层消除，销售也是一个解决矛盾的过程	/169
让注意立时唤起，第一时间吸引顾客目光	/170
让介绍精确到位，学会让数字说话	/172

第十二章

解释话要婉转地说——处理客户异议的必备沟通技巧

销售员需要多站在客户角度想想，考虑一下客户的利益以及他们的想法。这样，一方面有利于了解更多客户的信息和市场需求，让自己的工作处于更主动的地位；另一方面有利于和客户沟通，让客户更容易接受自己、相信自己。

了解顾客的内心，对客户反应做出准确的判断 /178

异议有时是感兴趣的信号，但要发现真实的异议 /181

学会正确的应对方法，客户异议并不可怕 /182

如果需要直接否定客户，应该掌握尺度 /184

处理异议要加入暗示，引导客户转化思维 /186

神奇的沟通用词转换法 /189

第十三章

说服话要有策略地说——谈判磋商必备的沟通技巧

经常看到在销售中，往往因一句话而毁了一笔业务的现象，如果能避免失言，销售员的业绩肯定会“百尺竿头，更进一步”。在重要场合的谈判中，作为一名优秀的销售员，更是要谨言慎行，一不小心，就会毁了整个销售。

有意识地训练自己的说服力 /196

克服不良习惯，保持清醒的头脑 /198

增加说服的真诚度 /199

让你的话更有鼓舞性 /200



婉转的说服技巧	/202
说服力的关键：先声夺人	/203
说服从面对客户异议开始	/204
向客户描绘购买产品的好处	/207
五方见证是最强的自我宣传	/210
12 大棘手问题实战经典话术全解析	/212

第十四章

成交话要找准时机说——促成交易必备的沟通技巧

在销售活动中，成交的时机是非常难于把握的，太早了容易引起客户的反感，造成签约失败；太晚了，客户已经失去了购买欲望，之前所有的努力将全部付诸东流。那该怎么办呢？有经验的销售员会告诉你，当成交时机到来时，客户会给你一些“信号”，只要你留心观察，就一定可以把握成交时机。

说话时多用积极的字眼，让客户感觉到你的主动	/222
找到关键点进行说服，一点打通全盘皆赢	/223
把握成交信号，找到合适的瞬间	/225
在合适的点上提出成交，但需要掌握方法	/227
面对犹豫的客户，需要你用语言来促成交易	/229
达成成交协议后，有效地巩固销售成果	/231
巧妙运用交易让步六技巧	/234
如何让对方来适应你的价格	/237
讨价还价的回旋余地	/239

第十五章

服务话要礼貌地说——售后服务中必备的沟通技巧

很多销售员对客户的抱怨不以为然，认为只要能说服客户从钱包里掏钱就可以了，至于他们那些意见没必要太在意，其实这是大错特错的。

从某种意义上来说，客户是销售员的衣食父母。应尊重客户，认真对待客户提出的各种意见及抱怨，并真正重视起来，才能得到有效改进。

当客户向你抱怨时，你要认真坐下来倾听 /244

掌握处理客户抱怨的成功模式 /245

学会处理客户抱怨的语言艺术 /247

处理客户抱怨最大的禁忌是火上浇油 /249

争执不能解决任何问题 /251

学会将意见客户变为忠实客户 /253

“谢谢”是最简单有效的办法 /255

战无不胜的客服两法宝 /257

第十六章

打电话要有逻辑地说——电话销售必备的沟通技巧

信息时代，电话已成为最快捷的销售工具之一。电话销售中原则的把握也是销售制胜的重要因素，时刻把握原则为你带来良好的销售形象和较高的客户信任度。

电话销售的时代，掌握基本的销售原则 /262



成功销售有模式，掌握基本的流程	/263
掌握语言艺术，电话销售有绝招	/266
绕过挡驾人，巧妙接通你的客户	/269
说好你的电话开篇，引起客户的兴趣	/272
陌生电话并不难	/274
在对的时间打对的电话	/277
利用电话顺利约访	/279
缩短谈话时间，增加次数是关键	/282
电话销售工作自检	/284
 参考文献	 /287

上篇 话该怎么说
——销售员一定要会的说话技巧
