

重要的不是说服，而是实现成交和客户认同

怎么说客户才会听 怎么做客户才会买

HOW TO TALK SO CUSTOMERS WILL LISTEN &
DO SO CUSTOMERS WILL BUY

你不能不懂的攻心说服力

韩增海◎著

怎么说客户才会听 怎么做客户才会买

HOW TO TALK SO CUSTOMERS WILL LISTEN &
DO SO CUSTOMERS WILL BUY

你不能不懂的攻心说服力

韩增海◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

怎么说客户才会听 怎么做客户才会买 / 韩增海著.
—北京: 中华工商联合出版社, 2011.1
ISBN 978-7-80249-766-5

I. ① 怎… II. ① 韩… III. ① 销售—口才学
IV. ① F713.3 ② H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 252458 号

怎么说客户才会听 怎么做客户才会买

著 者: 韩增海
策划编辑: 卢 俊
责任编辑: 关山美
装帧设计: 水玉银文化
责任审读: 徐海鸿
责任印制: 迈致红
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司
印 刷: 三河市华丰印刷厂
版 次: 2011 年 1 月第 1 版
印 次: 2011 年 1 月第 1 次印刷
开 本: 710mm × 1020mm 1/16
字 数: 260 千字
印 张: 15.75
书 号: ISBN 978-7-80249-766-5
定 价: 29.90 元

服务热线: 010-58301130
销售热线: 010-58302813
地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19—20 层, 100044

http: //www.chgslcbs.cn
E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)
E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书
版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。
联系电话: 010-58302915

销售不懂技巧，就犹如在茫茫的黑夜里行走，永远只能误打误撞。作为一名销售员，最重要的一点是懂得客户心理，从而有效说服客户，以心攻心、见招拆招，这样，销售工作才能进入一个“知己知彼、百战百胜”的境界。

销售的本质就是通过自己的口才说服客户，从而达到成交的目的。在销售的过程中，不一定要求你去改变客户，但是作为销售员，你必须取得客户的信任 and 好感。而要赢取客户的信任和好感，口才就是一项不可忽视的重要法宝。

“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”一个销售员的口才如何不但决定着自己的业绩，同时也关系到自己未来的职业规划。可以说，绝妙的口才、良好的语言表达能力，就像是一把挖掘人生财富金矿的利器，它会带给你意想不到的收获，将直接影响到你事业的成功。所以，拥有一副好口才，不仅对销售员当下的工作至关重要，还会影响到自己未来的发展。

在如今的销售工作中，很多销售员也意识到了口才的重要性，他们时刻都在模仿世界顶级的销售冠军，梦想成为世界上最伟大的销售员，想凭借着自己的三寸不烂之舌创造世界营销史上的神话。然而工夫没少下，成

功的却很少，原因是什么呢？日本“销售之神”原一平曾经说过：“一个优秀的销售人员决不会卖弄他的口舌和手腕去欺骗客户，因为这样是不会实现长久成功的。只有以诚实的态度和恳切的心情去与客户打交道，他的销售工作才会有持续的、伟大的进步。”由此可见，销售口才固然重要，但也要讲究方法和技巧，如果不顾客户的感受，一味地滔滔不绝，必然会引起客户的反感，成交就更谈不上。

好的销售口才，不仅仅是语言的措辞，道理的阐述，更是多种沟通艺术的融合，是销售员对自己形象整体驾驭的能力与智慧。对现实销售情景的迅速反应，对客户心理的拿捏与揣测，对产品的认知与诠释，对自己语言魅力的表达与展示，都是销售员需要掌握的口才要点。本书共计八章，分别从八个方面入手，向读者介绍了实用、有效的销售口才技巧，可以让你高效拜访客户、维持良好的客情关系、巧妙应对提出的异议、突破客户心理防线、赢得客户的更多认同。步步为营，稳扎稳打，让你在不经意间升级为销售高手。



||第一章||

**打好基础是关键——
说服客户的基本要求**

1. 瞄准客户的兴趣点，主动进攻 / 003
2. 用热情感动客户 / 007
3. 针对客户的反应，因地制宜 / 011
4. 说服客户，避免“祸从口出” / 015
5. 加点幽默，你的话更有味道 / 020
6. 学会倾听，受益无穷 / 023
7. 相信自己的产品是最棒的 / 027
8. 让销售道具为你的销售“画龙点睛” / 030

||第二章||

**走好销售第一步——
初见客户时的说服技巧**

1. 跳出俗套的“陷阱” / 037
2. 如何在拒绝中“化险为夷” / 041
3. 寒暄也要说得恰到好处 / 044
4. 含蓄委婉，余味无穷 / 048
5. 学会吊起客户的胃口 / 052
6. 灵活有效地把握客户心理 / 056
7. 有技巧性地表达赞美之词 / 061
8. 产品介绍有技巧 / 064

||第三章||

客户感情不能丢—— 维持良好的客情口才技巧

1. 与客户的感情交流不可少 / 073
2. 学会与客户聊天 / 077
3. 做客户可以信赖的朋友 / 081
4. 用你的真心打动客户 / 085
5. 不要试图表现得比客户更聪明 / 089
6. 让客户有充分的话语权 / 092
7. 让满意的客户帮你说话 / 096
8. 不忘对客户的关心和善意 / 100

||第四章||

在谈判博弈中胜出—— 与客户谈判时的说服技巧

1. 共同话题让彼此距离更近 / 107
2. 说服首先应取信于人 / 111
3. 牵着客户的鼻子走 / 115
4. 退一步，进两步 / 117
5. 抓住客户心动的那一刻 / 121
6. 在忍耐中操纵客户 / 125
7. 运用迂回战术赢得谈判 / 128
8. 借用暗示促成交易 / 133

||第五章||

难缠的客户不可怕—— 说服难缠客户的技巧

1. 细心打探沉默客户的内心 / 141
2. 用妙言来应对刻薄的客户 / 146
3. 诚恳地聆听怪异客户的言论 / 151
4. 迂回委婉地应对精明的客户 / 155
5. 不给暴躁的客户发怒的机会 / 158
6. 用真诚揭开虚伪客户的面纱 / 163
7. 让寡言的客户开口 / 166
8. 遇到爱争论的客户不要急 / 170

不怕客户来找碴—— 应对客户投诉的说服技巧

1. 搞清客户投诉的原因 / 177
2. 耐心倾听客户的抱怨 / 181
3. 用你的“软语”磨去客户的“棱角” / 186
4. 用真心来融化客户的坚冰 / 190
5. 跟着客户心情消除抵制 / 194
6. 与客户争辩只会越来越糟 / 197
7. 让客户拥有期待与希望 / 202
8. 适当地给客户一点震撼 / 206

别让收款绊倒你—— 有效回款的说服技巧

1. 机智识别欠款客户的借口 / 213
2. 把客户身边的人当做突破口 / 216
3. 有效利用电话来催款 / 218
4. 适度示弱，引起客户的同情与理解 / 221

避开说服的陷阱—— 说服客户时的禁忌

1. 千万别把推销当演讲 / 227
2. 注意自己使用的每一个词语 / 230
3. 争辩永远都是你吃亏 / 234
4. 没有目标就没有方向 / 237
5. 沉默并不都是金 / 241

|第一章|

**打好基础是关键——
说服客户的基本要求**

1

瞄准客户的兴趣点，主动进攻

在销售过程中，当客户同意坐下来或停住脚步与你进行沟通时，你仅仅迈出了销售路程中的第一步。接下来，你所做的事情非常重要，那就是引导客户进入谈话状态。在这个过程中，不仅要使客户认真听你说，还要让他积极主动地发言。从客户的谈话里，你可以初步了解他，并且分析出他的真正需求是什么。

说起来简单，但实际上，保持与客户的交谈并不是一件容易的事。很多情况下，如果你没有找到客户的兴趣点，你会发现，经过寒暄后，客户便开始沉默不语了，这就意味着，你们彼此的沟通已经进入了危险地带。不过，如果你及时调整策略，瞄准客户的兴趣点，并以此作为沟通的切入点，那么你就可以顺利地打开客户的心扉。

乔·吉拉德，是世界上卖出汽车最多的人，因此被吉尼斯世界纪录誉为“世界最伟大的销售员”。但他是怎样瞄准客户兴趣点、主动进攻的呢？不妨让我们从下面这个小故事中得到些启示。

一天，一位看上去十分腼腆的先生走进了汽车展厅，乔·吉拉德主动走过去说：“我有一项特殊的本领，就是能看出一个人的职业来。”那位先生虽面带微笑，但却并未答话。他便接着说：“哦，我敢保证，您的职业绝对是律师。”

在美国，律师是非常受人尊重的高薪职业，即使对方不是律师，你说错了，别人也不会生气的。因为这恰好表明在谈话者的心中你是有地位的，他是出于尊重你才这么说的。

很显然，那位先生并不是律师。因为听吉拉德说完，他忙不迭地说：“不，不是。”吉拉德顺势问：“那么，您是做什么工作的呢？”那位先生脸上露出一丝羞涩，低头沉吟了一下说：“你一定想象不到，我是一个宰牛的屠夫。”

这位顾客也许想象出了几十种吉拉德接下来的反应，但令他惊奇的是，吉拉德竟激动地说：“哇，太棒了！一直以来，我都在思考，我们吃的牛肉到底是怎么来的。如果您方便的话，可以带我去您那里参观一下吗？”

吉拉德在说这番话时，并非是在敷衍，而是真的想去看看。这位顾客果真被吉拉德的真诚和热情所感染，于是他们热烈地讨论起参观杀牛的事情，20分钟后，那位先生完全被吉拉德的真诚所征服，他不仅买下了吉拉德推荐的车子，还亲自邀请他周末去参观杀牛。

乔·吉拉德巧妙地抓住了客户的兴趣所在，并以此作为沟通契机，引起对方的共鸣，同时也拉近了彼此间的距离，激发和保持了客户的兴趣，促进了沟通的顺利进行，从而使自己的成功销售获得了有力保证。

世界上没有两片相同的树叶，当然每一个客户的兴趣也各不相同。但

是对于初识的客户来讲，怎样才能更准确地捕捉到他们的兴趣点呢？

（1）根据装扮，推测其兴趣点

在日常生活中，我们经常可以从他人的装扮来透视出其个性和兴趣。例如：一个打扮非常“潮”的人，可能对时尚非常感兴趣；一个整天挂着相机的人，可能对摄影感兴趣；一个经常带着 iPod 的人，可能对音乐感兴趣……只要我们在生活中注意观察周围的人和事，总是会在不经意间发现一个人的兴趣爱好。当然，销售也不例外。只要销售员细心观察，用心分析，便可以很容易地从客户装扮所透露出的信息，来捕捉到客户的兴趣点，进而促进销售的进行。

（2）察言观色，投其所好

对于首次谋面的客户，我们要想找到他的兴趣点，就必须学会察言观色，进而投其所好。在与客户交谈的过程中，如果发现客户用一只手摸着下巴做沉思状时，这就说明你解说得不太明白，所以最好不要一味地解说下去，而是要停下来询问一下客户不懂的地方，做进一步补充，消除客户的疑惑后，再进行解说。

一名优秀的销售员，无论是在自己说话的时候，还是在客户说话的时候，他的眼睛总是会密切注视着客户的表情、神态甚至是身体表现出的细微动作。其实观察对方对自己所说的话的反应，目的就是为了探察对方内心的真实想法。

汽车销售员小李在做一次客户回访时，他看到那位客户的同事正在上网看一组汽车图片，小李觉得那是一位潜在客户。于是，小李就对那位潜在客户说：“这是我们公司的图片和详细资

料，您可以看一下。”但客户立刻拒绝了他，并表示自己马上就要出去办事，没有时间。“只需要五六分钟就看完了，而且我可以把东西留在这里。”小李一边急忙说着，一边迅速拿出几款比较受男士欢迎的车型图片，就在这时他注意到客户的目光停留在了一款车的图片上，而且刚刚准备拿着皮包要走的客户又把皮包放到了桌子上，坐了下来。销售员小李意识到，这位客户可能对那款车比较感兴趣，于是他便开始趁热打铁地展开推销……

在销售中，客户的每一个表情、神态、动作的变化，都是值得销售员注意的。精明的销售员小李也正是观察到了客户细微动作的变化，及时从变化中推测客户的心理，利用客户的兴趣点，投其所好。同时，客户的表情变化也是销售员在推销过程中把握交易成功与否的晴雨表。因此，学会察言观色，找到通往对方内心的捷径，你将会更容易说服客户。

(3) 制造兴趣点，柳暗花明

很多时候，我们并不能从客户的装扮及他们的表情、动作中捕捉到他们的兴趣所在，因此常常会遭遇冷场，令我们感到“山重水复疑无路”。这时，不妨试试制造一些兴趣点，例如：看到客户家里有小孩时，可以夸一下“您的女儿长得真可爱”；或是看到客户家里的家具时，不妨说一声“您的家具在哪买的，真有品位”等等。这些话在缓和气氛的同时，还可能使我们感到“柳暗花明又一村”。

说服经验：

 瞄准客户兴趣点，并以此作为沟通的切入点，激发客户的兴趣，顺利打开客户的心扉。

💡 很多时候，可以根据客户的装扮和言行举止来捕捉其兴趣点。

💡 在销售交谈过程中，试图改变冷场局面，可以制造一些兴趣点来缓解气氛，促进交流。

2

用热情感动客户

对销售员来说，热情是对客户、对工作极具感染力的一种发自内心的真实情感。可以说，没有热情就没有销售。热情的态度是成为优秀的销售员的基本条件，正如美国著名女企业家玫琳·凯说的：“对每个销售员来说，热情是无往不利的，当你用心灵、用灵魂信赖你所推销的东西时，其他人必定也能感受得到。”因此，无论遇到什么情况，销售员都要有一颗充满热忱的心，这样在和客户交谈时，才会在无形中感染、影响客户，才会使客户愿意和你进行交谈。

古井镇心妙乡四村八组坐落于四川省三台县境内的一座海拔为 1800 米高的南瓜山上，由于南瓜山山势高且陡，道路险阻，因此山上的住户都与洗衣机、冰箱等大型家电“绝缘”。

村民李秀林想购置一台洗衣机，他跑遍了附近的几家大商场，但这几家商场的负责人一听说是要给心妙乡送货时，都不约而同地拒绝了。原因就在于心妙乡海拔高、道路难行，并且到达心妙乡还要经过一段山崖，没有任何商家敢冒这个险。就在李秀林对购买洗衣机心灰意冷时，这件事传到了四川海尔售后服务经理的耳朵里，他毫不犹豫地说：“我们海尔送货！”

考虑到山上有一处悬崖，下面乱石丛生，平时山民空手过都心惊胆战，更别说现在抬一台洗衣机了。为了确保送货人的安全，为了保证洗衣机能无损坏地到达，海尔售后经理特地制作了一顶“轿子”来固定洗衣机，同时送货人也穿上了防滑鞋。经过千难万险，这台海尔洗衣机不仅安全到达了山民家中，海尔更是到达了山民的心中。这不仅是海尔的服务要求，更是海尔销售人员内心对客户真正热情。

在销售中，热情的态度正是销售成功的首要条件。正是由于海尔对客户的那种不怕艰难，从心底迸发出的热情，在达成交易的同时，也轻而易举地扩大了海尔这个知名品牌的影响力。

销售员想要成功，就必须对客户保持时刻的热情，进而打动客户，缩短彼此间的感情距离，让客户感到亲切、自然，这样才能打开彼此间的沟通之门，由此创造出良好的交流思想、情感的环境，从而让客户建立起对你的信任。这样，销售才会事半功倍。

那么，究竟怎样才能对客户时刻保持热情呢？

(1) 自我暗示，自我鼓励

在进行销售之前，可以进行自我暗示，例如“我可以”，“我一定会成功”，“我要心平气和地与客户进行沟通”等等，针对自己的薄弱环节，来进行语言、行为等方面的暗示，达到自我鼓励的目的，无形之中你便会发现自信心增强了，销售工作也比以前更有成效，更成功了。

(2) 增强自身亲和力

在与客户沟通的过程中，销售员所采取的沟通方式千差万别，有的销

售员八面玲珑，左右逢源，交往甚广；有的则捉襟见肘，处处受限，职场不顺。造成这种情况的原因之一就是：销售员与客户沟通时缺乏亲和力。

亲和力是销售员与客户交流成功的关键因素，销售员与客户沟通质量的好坏，会直接影响到自己销售工作的进程。因此，增强自身亲和力这项素质不容忽视。具体而言，可以从以下几个方面努力。

 尊重客户。尊重客户就是尊重自己。俗话说“种瓜得瓜，种豆得豆”，要想得到别人的尊重，你就必须先学会尊重别人，只有这样，你才能与客户顺利地交谈下去，进而成交。

 换位思考，与人为善。在销售的过程中，如果与客户发生意见冲突时，你不妨换位思考一番，从对方的立场及所处的环境来思考处理问题，如此常常会收到意想不到的效果。

 投之以李，报之以桃。心中要长存感恩之心，因为销售员的工资是来源于客户，只要客户腾出时间会见你，听你介绍产品，你就要感谢客户认可你的产品和劳动。在人际交往中，常存感恩之心有利于缩短交流感情的距离，用感恩的心回报客户，你们之间的感情才会在不经意间产生共鸣。

(3) 用微笑来打动人心

真正的微笑发自内心，渗透着自己的情感，毫无包装和矫饰，只有这样的微笑才最具感染力，才是打开客户心灵的“金钥匙”。当销售员与客户面带微笑交谈时，不仅能产生一种愉悦的气氛，还会带给客户一种贴心的友善，同时也能体现自身修养。同样，当销售员与客户的交谈存在异议时，不妨保持微笑，微笑同样也是一种化解矛盾的润滑剂。

沃尔玛有一个经营绝招，即要求员工将“三分微笑”深深地植入每个