

成功的销售 从话术开始

方朋远◎编著

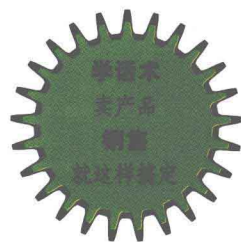
CHENGGONG DE XIAOSHOU CONG HUASHU KAISHI

非常话术，成就百分百销售妙语

话术是销量的利器

找对人，说对

学话术，卖产品，销售就这样搞定



说对了就成交，不懂话术就做不好销售

北京工业大学出版社

成功的销售 从话术开始

CHENGGONG DE XIAOSHOU CONG HUASHU KAISHI

非常话术，成就百分百销售妙语

方朋远■著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功的销售从话术开始/ 方朋远编著. —北京:

北京工业大学出版社, 2013. 5

ISBN 978 - 7 - 5639 - 3492 - 8

I. ①成… II. ①方… III. ①销售—语言艺术—通俗读物 IV. ①F713. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 076085 号

成功的销售从话术开始

编 著: 方朋远

责任编辑: 孙 澍

封面设计: 董晓丹

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina. com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京高岭印刷有限公司

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 18

字 数: 255 千字

版 次: 2013 年 5 月第 1 版

印 次: 2013 年 5 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 3492 - 8

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

目录

第一章 话术王练习之功力必备

第一节 成功的销售来源于自信	2
情景话术一 自信的销售员更容易爆发潜力 / 2	
情景话术二 自信是塑造销售精英的第一秘诀 / 4	
情景话术三 相信自己,成就优秀 / 5	
情景话术四 每一个小进步都是自信的积累 / 6	
第二节 谦虚的态度,使销售更顺利	7
情景话术一 用“请教”铺开销售之路 / 7	
情景话术二 谦虚是销售员必备心态之一 / 10	
情景话术三 谦虚地请教后,销售往往事半功倍 / 11	
情景话术四 让客户感到被认可,让销售水到渠成 / 13	
情景话术五 语态谦恭,助你做出好业绩 / 15	
第三节 倾听可以赢得好感,也可以挖掘商机	16
情景话术一 学会倾听,订单不请自到 / 17	
情景话术二 做一名好听众,实现良好的沟通 / 18	
情景话术三 给客户自我表达的机会,从中找到销售之门 / 20	
情景话术四 善听比善辩更能带来交易 / 22	
情景话术五 善于倾听,助你找到新的营销价值 / 23	

情景话术六 认真倾听才能赢得客户的好感	/ 26
情景话术七 听出对方的弦外之音,才能找到对策	/ 27
第四节 幽默,我们都喜欢的话术	28
情景话术一 幽默是你与客户建立友谊的桥梁	/ 29
情景话术二 销售必备的“金钥匙”——幽默	/ 31
情景话术三 恰当幽默一下,轻松化解尴尬	/ 33
情景话术四 幽默的话术是这样练成的	/ 34
情景话术五 你不能忽视的力量——幽默	/ 36
第五节 如此提问,为销售带来诸多好处	39
情景话术一 善于提问,增大成功的可能性	/ 39
情景话术二 合理的提问更有说服力	/ 40
情景话术三 开放性提问——典型问法的参考	/ 41
情景话术四 多问“除此之外”,消除客户的疑虑	/ 43
情景话术五 循序渐进地提问,才能步步为营	/ 46
情景话术六 恰当提问,合乎尺度	/ 49

第二章 话术王练习之初次接触

第一节 电话中初次接洽,常遇状况解答	52
情景话术一 您是哪位? 有什么事?	/ 52
情景话术二 你怎么知道我的情况?	/ 53
情景话术三 经理在开会	/ 55
情景话术四 经理不在,您有什么事我可以转告他	/ 57
情景话术五 现在没空,以后再说	/ 58
情景话术六 您预约了吗	/ 59
情景话术七 我们近期不需要	/ 60
情景话术八 这事不归我们部门管	/ 62
第二节 面对面初次接触,说好开场白是关键	64
情景话术一 最快打破沉默的方式——寒暄式开场白	/ 64



- 情景话术二 肯定式开场白 / 67
- 情景话术三 出奇制胜式开场白 / 68
- 情景话术四 诱惑式开场白 / 71
- 情景话术五 10 种经典式开场白 / 72

第三章 话术王练习之留住客户

- 第一节 接近客户 78
 - 情景话术一 投其所好,引起共鸣 / 78
 - 情景话术二 偶然拜访客户的应对策略 / 80
 - 情景话术三 关心客户,拉近彼此关系 / 81
 - 情景话术四 提供真诚的帮助 / 83
 - 情景话术五 热情对待客户 / 85
 - 情景话术六 重视客户身边的人,营造和谐氛围 / 86
 - 情景话术七 送上节日的祝福,加深客户的印象 / 88
- 第二节 跟进销售 89
 - 情景话术一 有效流程 / 89
 - 情景话术二 最佳跟进方式 / 92
 - 情景话术三 135 跟进法则 / 93
 - 情景话术四 跟进策略 / 95
 - 情景话术五 要求寄样品的客户的跟进 / 97

第四章 话术王练习之引导顾客

- 第一节 察言观色,不同客户的销售话术 100
 - 情景话术一 对挑剔型客户:选择权威效应 / 100
 - 情景话术二 对墨守成规型客户:选择投机取巧 / 101
 - 情景话术三 对优柔寡断型客户:用二选一法则 / 102



情景话术四 对心不在焉型客户:先为他排忧解难	/ 103
情景话术五 对沉默型客户:要主动找话题	/ 104
第二节 巧用煽动的方式,煽起客户购买的欲望	105
情景话术一 一鸣惊人煽动式	/ 105
情景话术二 温柔煽动式	/ 106
情景话术三 创新煽动式	/ 108
第三节 运用激将法,引出客户埋单的决定	109
情景话术一 激将法的技巧	/ 109
情景话术二 话语一到卖三俏	/ 112
情景话术三 激发客户的购买需求	/ 113
情景话术四 巧妙吸引客户的注意力	/ 114
情景话术五 运用攀比心理引导客户	/ 116
第四节 先了解客户的需求,再作销售引导	118
情景话术一 寻找需求	/ 118
情景话术二 制造需求	/ 119

第五章 话术王练习之产品解说

第一节 这样介绍产品更专业	122
情景话术一 巧用道具介绍产品,达到锦上添花的效果	/ 122
情景话术二 USP 解说法,给客户留下独特印象	/ 124
情景话术三 巧妙解说产品的缺点,化腐朽为神奇	/ 125
情景话术四 灵活应对解说产品时出现的状况	/ 127
第二节 结合客户需求解说产品,增强卖点	128
情景话术一 用生动的语言解说产品,让客户一目了然	/ 128
情景话术二 展示时让客户参与其中,刺激客户的感官	/ 130
情景话术三 结合客户的关心点,介绍产品能给他带来的利益	/ 132
情景话术四 让客户觉得购买你的产品是最好的选择	/ 133



第六章 话术王练习之排除异议

第一节 用正面的态度处理异议 138

- 情景话术一 首先要识别异议的真假 / 138
- 情景话术二 分析客户的异议,话术运用有法则 / 140
- 情景话术三 处理异议有策略 / 143
- 情景话术四 尊重客户的异议 / 146
- 情景话术五 切忌与客户争辩 / 147

第二节 常见异议的排除 148

- 情景话术一 我们不需要 / 148
- 情景话术二 没有购买计划 / 150
- 情景话术三 价格太贵了 / 153
- 情景话术四 再看看 / 155
- 情景话术五 听说你们的产品不好 / 157
- 情景话术六 没听说过这个品牌 / 159
- 情景话术七 今天带的钱不够 / 160
- 情景话术八 太便宜了 / 161

第三节 排除异议的有效方法 163

- 情景话术一 对那些无关的异议——忽视法 / 163
- 情景话术二 强化优点弥补缺点——补偿法 / 164
- 情景话术三 迂回话术——太极法 / 165
- 情景话术四 发现新的卖点——反问法 / 166
- 情景话术五 有效软化客户的异议——“是的……如果”法 / 167

第七章 话术王练习之价格大战

第一节 报价策略 170



情景话术一	先用价值抬高价位,调动购买欲望再报价	/ 170
情景话术二	利用已成交者的订单,获取客户的信赖	/ 172
情景话术三	运用以退为进谈价法,坚持不轻易降价	/ 173
情景话术四	确定报价依据,更容易说服客户	/ 175
情景话术五	运用“金额细分法”报价,更容易让客户接受	/ 177
情景话术六	实话实说报价法,在公道、透明的环境中交易	/ 179
第二节 如何还击客户的报价		180
情景话术一	让上级参与报价	/ 180
情景话术二	见过比这便宜的	/ 181
情景话术三	过时了,便宜点	/ 182
情景话术四	你究竟什么价格能卖	/ 183
情景话术五	一分价钱一分货	/ 184
情景话术六	如何处理客户对价格的不满	/ 186

第八章 话术王练习之促成销售

第一节 诱导客户购买有诀窍		190
情景话术一	识别客户的购买信号,把握主动及时成交	/ 190
情景话术二	了解客户的期望,成功达成销售	/ 192
情景话术三	运用有效数据,增强客户购买的信心	/ 193
情景话术四	引入第三者的力量影响客户	/ 194
情景话术五	为销售成功营造轻松的气氛	/ 196
第二节 10个经典的成交方法		197
情景话术一	优惠成交法	/ 198
情景话术二	试用成交法	/ 200
情景话术三	直接成交法	/ 201
情景话术四	二选一成交法	/ 203
情景话术五	假设成交法	/ 205
情景话术六	从众心理法	/ 207



情景话术七	赞美成交法	/ 208
情景话术八	小点成交法	/ 209
情景话术九	最后机会法	/ 210
情景话术十	启发成交法	/ 211
第三节	成功签约	 212
情景话术一	确认购买细节	/ 212
情景话术二	签订合作协议	/ 213
情景话术三	成交后的告别——预示下次合作的开始	/ 214
情景话术四	未成交的告别——买卖不成仁义在	/ 215

第九章 话术王练习之回收货款

第一节	正常收取货款	 218
情景话术一	提醒客户打款	/ 218
情景话术二	约定收款	/ 219
情景话术三	与客户核对款项到账	/ 220
第二节	催收货款常见问题及应对	 222
情景话术一	财务负责人不在	/ 222
情景话术二	最近资金紧张	/ 224
情景话术三	都是老客户了,通融一下	/ 227
情景话术四	产品销路不好,再催只能退货啦	/ 228
情景话术五	等我的客户回款后才有钱给你	/ 230
情景话术六	没钱,你们爱怎样怎样	/ 232
第三节	催收货款的策略	 233
情景话术一	找到拖欠款的真正原因,再对症下药	/ 233
情景话术二	遵循“先礼后兵”原则	/ 234
情景话术三	与客户保持有效沟通,可成功收回货款	/ 235
情景话术四	做好必要的售后服务工作,减少拖欠款借口	/ 237
情景话术五	软硬兼施策略	/ 238



第十章 话术王练习之维护客户

第一节 适时回访客户,留住老客户,守住好口碑····· 242

- 情景话术一 打好回访电话,稳定客户源 / 242
- 情景话术二 联络感情,让客户体验到被关怀 / 244
- 情景话术三 额外关怀,增加客户的忠诚度 / 246
- 情景话术四 定期回访老客户,建立长期合作关系 / 247
- 情景话术五 提供个性化客户服务,留住老客户 / 249
- 情景话术六 邀请客户参加有价值的活动 / 251
- 情景话术七 请求客户做转介绍 / 252
- 情景话术八 引导客户新的需求 / 254

第二节 及时应对客户的咨询、投诉和抱怨,减少负面影响 ····· 255

- 情景话术一 客户对产品使用的咨询 / 255
- 情景话术二 客户对服务的咨询 / 258
- 情景话术三 客户怨诉处理 / 259
- 情景话术四 客户抱怨产品质量 / 261
- 情景话术五 客户抱怨服务质量 / 263
- 情景话术六 客户抱怨服务态度 / 263
- 情景话术七 客户投诉产品 / 264
- 情景话术八 客户投诉服务态度 / 265

第三节 维护售后服务,让销售保持双赢····· 267

- 情景话术一 保持一如既往的热情 / 267
- 情景话术二 乔·吉拉德的真情销售 / 268
- 情景话术三 爱是维系客户的纽带 / 269
- 情景话术四 避免给客户造成伤害的记忆 / 270
- 情景话术五 让销售保持双赢,业绩才能攀升 / 271

第一章

话术王练习之功力必备

话术是一门艺术,更是一门可以通过练习掌握的技术。职场中那些你佩服的话术王,也是锻炼出来的。通过最基本的训练,可以做到吐字清楚、语速适中、逻辑清晰、饱含感情。想要妙笔生花,就要准备好上乘的笔墨纸砚;想要口吐莲花,就要掌握成为话术王的基本功。只有掌握了这些必备功力,才能进一步完善话术的技巧,提高销售的业绩。



第一节 成功的销售来源于自信

自信是销售人员做好工作和取得好业绩的关键因素,在销售中,面对挫折时,自信会让你肯定自己,提起勇气面对困境,让你对未来有希望。自信还可以让你气质饱满,口吐莲花,更好地运用话术,赢得客户的青睐。它是一名销售员获取事业成功的重要因素。

情景话术一 自信的销售员更容易爆发潜力

爱迪生说过:“人无所谓伟大或渺小,任何一个人都会由自己来主宰并且走向成功。”自信是成功的基础,任何一个人都可以养成自信的好习惯,走向成功。

优秀的销售人员必须具备充分的自信心。尤其是当你和客户会谈时,言谈举止若能表露出充分的自信,让自己气质饱满,则会赢得客户的信任,客户才会相信你的产品说明,引起购买欲望。

□ 情景 1

在哈佛大学的一个心理实验中,心理学家从一流的田径队里选出 10 名运动员,然后将他们分成两队。他要田径运动员们与短跑运动员比赛跨栏赛跑。

第一队运动员兴致勃勃地去挑战,然而很快就全军覆没了。

于是,心理学家告诉第二队运动员:“第一队没有一个人成功。”这句话说完,所有运动员开始恐慌,他们当中很多人甚至想弃权。

这个时候,心理学家说:“你们不会失败的,因为我手上有一种研究人员新发明的药丸,你们吃下去以后,保证每个人都能超常发挥。”说罢,他分给每个运动员一粒药丸。

田径运动员们服下药丸后,信心满怀地开始挑战,结果每个人都完成了难度超强的练习。

第一队队员听说后非常不服气,于是找到心理学家理论。



“是你们低估了自己。”心理学家笑着说，“我哪有什么药丸，我只是让他们吃了一些面粉而已。”

成功永远不会超过自信的高度，一个人最大的失败莫过于不自信。

这个心理实验表明，自信的人在行为中，更容易爆发潜力。

同理，国际商业机器公司（IBM）的开拓者小托马斯·沃森说过：“对任何一个公司而言，若要生存并获得成功的自豪感，必须有一套健全的原则，供全体员工遵循，其中最重要的是，大家要对此原则充满信心。”作为一名销售员，要对销售事业充满信心、保持热情与精力，这样你才会创造好业绩，才会有所成就。

□ 情景 2

在威斯康星市区，约翰是保险公司业务部的一名员工，虽然他一心想成为王牌销售员，但他却业绩平平，每当看到同事做出成绩赢得赞赏时，他的心里就非常羡慕。

一个冬天，约翰冒着严寒去商店揽业务，结果都以失败告终。他非常沮丧。

他的同事汤姆鼓励他说：“困难总会过去的，你什么都不要怕，我会支持你的！我相信你一定能成功！真的，你会是最棒的保险业务员！”汤姆知道，此时对约翰最大的帮助，莫过于让他重新树立自信。

“是吗？好吧，我会努力的。我会成为你希望的那样。”约翰郑重承诺着。

后来，他果真成为公司里和汤姆并驾齐驱的王牌销售员。

每个销售人员生存的环境不同，竞争形式也就不一样，但不管用哪种形式参与竞争，自信都会令你受益匪浅。要知道，我们每个人都有变成榜样的机会，只是我们从未察觉自己能行而已。正如俄国文学家屠格涅夫说：“先相信你自己，然后别人才会相信你。”

□ 情景 3

乔治·赫伯特被誉为是世界上“最伟大的销售员”之一，这在于他对自己拥有无比的信任。

乔治·赫伯特是布鲁金斯学会的学员。布鲁金斯学会创建于 1972



年,是以培养世界上杰出的销售员著称于世的学会。布鲁金斯学会会有这样一个传统,即在每期学员毕业时,设计一道最能体现销售员能力的实习题,让学员去完成。

当时,布鲁金斯学会的题目是“把一把斧子推销给小布什总统”,以考验学员们的销售能力。

销售的对象可是总统啊,他会购买一把斧子吗?听起来真有点天方夜谭,即使购买,幸运的人也肯定不会是自己。很多学员对此望而生畏,认为这根本就是不可能完成的题目,每个人都知难而退。

尽管这个任务看起来是无法实现的,但乔治·赫伯特却没有对自己失去信心。

经过调查,乔治·赫伯特知道布什总统在得克萨斯州有一个农场,那里种了很多树。于是,他就给布什总统写了一封信。信中说:“有一次,我有幸参观您的农场,发现种着许多种观赏树,有些已经死掉,木质已变得松软。我想,您一定需要一把小斧子。但是,从您现在的体质来看,小斧子显然太轻,因此您可能需要一把不太锋利的老斧子。我现在正有一把这样的斧子,它是我祖父留给我的,很适合砍伐枯树。假若您有兴趣,请按这封信所留的信箱给予回复……”

信寄出去后没有几天,总统就决定买他的斧子了,并寄给乔治·赫伯特 15 美元。就这样,乔治·赫伯特很轻松地就把斧子卖给了总统,成功地完成了别人认为根本无法完成的任务,这一天是 2001 年 5 月 20 日。看似很难的题目,其实,实施起来也是如此简单,只要你有信心。

为此,布鲁金斯学会把刻有“最伟大的销售员”的一只金靴子赠予了乔治·赫伯特。这是自 1975 年该学会的一名学员成功地把一台微型录音机卖给尼克松总统以来,又一位学员获此殊荣。

这就是自信的力量,否则怎么能把产品卖到总统手里呢!

情景话术二 自信是塑造销售精英的第一秘诀

每一个从事销售工作的人都要培养出阿基米得“给我一个支点,我将撬动地球”的那种无比的自信,只有这样,才能创造出卓越的业绩。



自信是销售精英与平庸销售员的分水岭，是成就销售精英的第一秘诀。

情景

一位纽约的商人看到一个衣衫褴褛的尺子销售员，顿生一股怜悯之情。他把1美元丢进卖尺子人的盒子里，准备走开，但他想了一下，又停下来，从盒子里取了一把尺子，并对卖尺子的人说：“你跟我都是商人，只不过经营的商品不同，你卖的是尺子。”

几个月后，在一个社交场合，一位穿着整齐的销售员迎上这位纽约商人，并自我介绍：“你可能已经不记得我了，但我永远忘不了你，是你重新给了我自尊和自信。我一直觉得自己和乞丐没什么两样，直到那天你买了我的尺子，并告诉我我是一个商人为止。”

这位销售员一直把自己当作乞丐，不就是因为缺乏自信吗？他是从纽约商人的一句话中，重新找到了自信，并开始了全新的生活。

日本著名的企业家松下幸之助说：“在荆棘道路里，唯有信念和忍耐才能开辟康庄大道。”英国著名作家莎士比亚也曾说过：“自信是走向成功之路的第一步，缺乏自信是失败的主要原因。”因此，作为一个销售员，要想在销售的泥泞道路上走出一条康庄大道，就要充满必胜的信心。

情景话术三 相信自己，成就优秀

心理学家纳萨尼尔·布莱顿认为，当你为自己立了高标准，你自己的声望就提高了。你更加喜欢和尊重自己，相信自己能取得更大的成就。你的内在自我形象得到提高，外在销售业绩也得到了明显提高。

大部分优秀的销售人员把自己看作是最有能力、最好的销售员。他们有很高的目标，按照行业里的最高标准来要求自己，视自己和那些最成功的人为一体，他们坚信通过努力，就能接近成功。他们读那些最成功的销售人员所写的书，听他们的演讲，参加他们的销售研讨会。在公司里，他们与最成功的销售人员在一起，向他们学习，询问他们该读哪些书，看哪些教授的视频等。

坚定的信心是让你有变得越来越好的欲望。一个真正喜欢自己的



人，会永远把优秀作为自己的标准，以销售明星为榜样。他看着商界里那些最成功的人，每天都在思考怎么才能与这些人一样。他会努力工作来支持这种期望。

情景

在一些大公司中，有的销售员一年挣 2.5 万美元，有的挣 25 万美元或更多。那个一年挣 25 万美元的人也曾经一年只挣 2.5 万美元，但是当他决定无论如何要成为最优秀的销售员时，情况发生了变化，这个决定改变了他的一生。强大的决心让你有足够的勇气与力量。

成为优秀是一个过程，不是终极目标。一旦你做出了这个承诺，你就必须坚定不移地、不屈不挠地、持续不断地实现这个对自己的承诺。

那么，成为最优秀的销售员的起点就是，做出坚定的决定——你一定要成为最优秀的销售员。这是你永远排在第一位的目标，是你最终必须要实现的目标。

情景话术四 每一个小进步都是自信的积累

自卑是销售过程中的最大敌人，销售人员要相信自己是有用之才，树立必胜信心。有些销售人员，尤其是刚刚入行的新手，都或多或少地会有害羞心理，缺乏自信，生怕说错话被客户笑话。其实，销售人员只有充满自信才能给自己带来力量，才能博得客户的信赖，销售才能成功。下面我们来看一个事例。

情景

原一平是世界级销售大师，他在刚刚进入保险行业的时候，由于身材又矮又胖受到了同行的嘲笑。

他们说：“小子，你这个月能拿到规定保单数的 1/3 就算你厉害了。”

而原一平非常自信地说：“我不仅能拿到规定的保单数，还能超出你们所有人。”

之后他开始对着镜子练习微笑，他对比各种微笑，让朋友来评价哪种微笑给人的感觉最自信，然后他就带着这种微笑上街和每一个经过身边的人打招呼，终于有一个财团的总裁注意到了街上这个奇怪而自信的