



# 销售员 金口才 全书

一切成交都是  
源自于**能言善辩**的销售口才

· 全面 · 系统 · 实用

刘屹松◎编著

XIAOSHOUYUAN  
JINKOUCAI  
QUANSHU

④ 内蒙古文化出版社

# 销售员 金口才



## 图书在版编目 (CIP) 数据

销售员金口才全书 / 刘屹松编著. — 呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社,  
2010.1

ISBN 978-7-80675-771-0

I. 销… II. 刘… III. 销售-口才学 IV. F713.3 H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 240255 号

# 销售员金口才全书

刘屹松 编著

---

出版发行: 内蒙古文化出版社

社 址: 呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号

直销热线: 0470-8241422 邮编: 021008

印刷装订: 大厂聚鑫印刷责任有限公司

责任编辑: 毛乐尔 海燕

开 本: 710×1000 1/16

印 张: 21

印 次: 2010 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80675-771-0/F·018

定 价: 32.00 元

---

版权所有 翻印必究

## 前言

现代社会人际沟通无处不在，求职的轻松过关，推销的业绩倍增，职位的直线上升，谈判的无往不利，以及个人形象的树立、风采的展现等都离不开良好的口才。口才、金钱、电脑是当今社会最有力量的三大法宝。

商场上，可以说每一个环节都离不开嘴，每一次交易都不亚于一场外交活动。采购需要说动卖方，销售需要说动买方，争得利益需要讨价还价，双方或多方合作需要谈判。就是求职应聘，或者是很好的谋略贡献给老板。这些都需要张嘴去“说”。缺少语言沟通，没有一定的语言艺术都是不行的。所以，商人这个职业多半也是靠嘴吃饭的职业。有人分析“商”字是“八口”撞开大门。虽然有点牵强，也不能说没有一点道理。因此有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。也就是说在某种情况下，“好嘴”能比“好胳膊好腿”创造更大更多的价值。因此，良好的口才与沟通能力，是一名顶尖销售员成功的关键因素。卡耐基曾说过：“一个人的成功是人际关系的成功，人际关系的成功是沟通的成功。”可以说，不懂得沟通技巧，不会说话就做不好销售。

通常来讲，销售员与客户接触包括见面之初、正式沟通、推介产品、处理异议、合理提问、促进成交等环节。此外，还包括如何做好生意场上的应酬交际，以及如何在言谈中体现销售员的优秀品质和人格魅力。本书正是通过这些方面，结合实际案例，为刚刚进入和正在从事销售职业的朋友提供切实可行的具体方法，教你如何在各种场合下所应把

握的重要沟通细节，练就高超的沟通技巧。一看就懂，一学就会，一用就灵，方便实用。必要时可以现用现查，称得上是个精明助手、得力的秘书和高级参谋。

# 目录 Contents

销 售 员 金 口 才 全 书

## 第一章 | 销售员口才的基本功底

在销售中，怎样开口说话，说话的场合、分寸、态度甚至怎样微笑等都是销售人员的基本功，它们贯穿于销售人员工作生涯的始终，诸多的销售技巧都是建立在口才基本功之上的，每次成交都离不开这些基本功。

1. 会“说话”的两个基本层次 .....2
2. 说话练习与形成风格 .....5
3. 销售员说话的“分寸” .....9
4. 说话要注意场合、对象 .....12
5. 随机应变方为“上” .....15
6. 赞美是送给客户的最好礼物 .....18
7. 幽默让销售更有乐趣 .....22
8. 拒绝客户要讲艺术 .....24
9. 批评客户有诀窍 .....28

## 第二章 | 拜访客户口才

分析—反馈—沟通是销售活动中的一个必不可少的环节。事实上，业绩最好的销售人员不是营销知识最多的人，而是沟通能力最强的人。

目  
录



可以说销售每一个环节都离不开口才，每一次交易都不亚于一场外交活动。因此，衡量业务人员是否合格，首要的就是看其是否具备良好的沟通能力。

|                      |    |
|----------------------|----|
| 1. 约见客户的技巧 .....     | 34 |
| 2. 销售是从拒绝开始的 .....   | 39 |
| 3. 巧介绍搭起结识的桥梁 .....  | 43 |
| 4. 寒暄拉近彼此的关系 .....   | 47 |
| 5. 好的开场白是成功的一半 ..... | 50 |
| 6. 寻找客户感兴趣的话题 .....  | 55 |
| 7. 与客户沟通的语言艺术 .....  | 59 |
| 8. 抓住时机切入主题 .....    | 62 |
| 9. 有效倾听的技巧 .....     | 66 |

### 第三章 | 电话销售口才

电话销售人员能靠“听觉”去“看到”客户的所有反应并判断销售方向是否正确，客户在电话中也可感觉到电话销售人员的肢体语言、面部表情，借着他所听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢、信赖这个销售员，并决定是否继续这个通话过程。

因此，在电话销售过程中，引起客户的兴趣，掌握客户的心理，获取客户的信任，成为决定电话销售成功的关键。

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 1. 打销售电话的基本步骤 .....   | 72 |
| 2. 电话销售如何开口 .....     | 76 |
| 3. 制作滴水不漏的脚本 .....    | 80 |
| 4. 跨越电话沟通的障碍 .....    | 86 |
| 5. 以个性化语言与决策人交锋 ..... | 92 |



|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 6. 如何在电话中介绍产品或服务 .....   | 95  |
| 7. 激发客户购买欲望 .....        | 98  |
| 8. 环环相扣的电话沟通技巧 .....     | 100 |
| 9. 电话中人和事的准确确认 .....     | 103 |
| 10. 电话销售攻坚战 .....        | 105 |
| 11. 说话的态度与交谈内容一样重要 ..... | 108 |

## 第四章 | 产品促销口才

有人分析“商”字是“八口”撞开大“门”，虽然有点牵强，但不能说没有一点道理。因此有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。“好嘴”能比“好胳膊好腿”创造更大更多的价值。

聪明的销售人员在同客户打交道时，表面上是客户的朋友、兄弟、亲人，而实际工作上充分利用自己的口才，根据自己的职责、特长、能力来促进产品销售、操作市场、掌控资源的，从而达到名利双收的目标。

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 1. 向客户提问的原则和方式 .....     | 114 |
| 2. 提问需有策略 .....          | 118 |
| 3. 巧妙提问的说话技巧 .....       | 123 |
| 4. 如何倾听客户的心声 .....       | 128 |
| 5. 销售员如何介绍产品 .....       | 132 |
| 6. 介绍产品的基本原则 .....       | 136 |
| 7. 提炼产品卖点的方法、原则及模式 ..... | 140 |
| 8. 巧妙推介产品的说话艺术 .....     | 145 |
| 9. 推介产品的说话禁忌 .....       | 149 |



## 第五章 | 业务谈判口才

在商务谈判中，瞬息之间，利益攸关；三尺桌面，风起云涌。谈判的整个过程也就是运用口才的过程，在双方势均力敌的情况下，口才便是决胜的重要法宝。深谙商务谈判的奥秘，懂得利用说话技巧者，往往能于谈笑间攻占市场、广拓财源，最终在商场逐鹿中傲视群英。

1. 谈判语言特点和表述技巧 .....154
2. 非言语沟通技巧 .....158
3. 和“言”悦色的谈判韬略 .....163
4. 谈判入题技巧 .....166
5. 谈判中的发问技巧 .....170
6. 谈判中的答复技巧 .....173
7. 谈判中的报价技法 .....177
8. 突破谈判僵局的说话技巧 .....180
9. 商务谈判的拒绝技巧 .....183
10. 针锋相对、讨价还价的技巧 .....186
11. 辩论与说服的要诀 .....190
12. 谈判诡道的识防技巧 .....194

## 第六章 | 促成交易口才

成交虽然不能代表一切，但没有成交就没有一切。

成交往往需要对客户进行心理探析、诱导、激发及说服，每一个环节都离不开一张好嘴，每一个关键词都涉及到利益，每一次交易都不亚于一场外交活动。所以说，销售员是在用嘴巴创造财富的。



|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 1. 突破客户的心理防火墙 .....     | 200 |
| 2. 引导、创造客户需求 .....      | 203 |
| 3. 给客户购买的“意向” .....     | 207 |
| 4. 处理客户反对意见的态度和步骤 ..... | 210 |
| 5. 有效处理异议的说话技巧 .....    | 212 |
| 6. 刺激购买的说话术 .....       | 217 |
| 7. 如何有效说服客户 .....       | 221 |
| 8. 敢于向客户要定单 .....       | 224 |
| 9. 成交试探技巧 .....         | 228 |
| 10. 促成交易的说话方法 .....     | 231 |
| 11. 处理抱怨的步骤与说话技巧 .....  | 237 |

## 第七章 | 商务交际应酬口才

在生意场上，交际应酬是一门学问。如何在生意场上运用口才交朋友，如何把握好在生意场上适度的感情投资，如何与人顺利地谈成生意、缔结合约都要讲究说话艺术。而你处理人际关系、编织人脉网的能力与口才，直接决定你的人生品质和事业高度。

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 1. 先有关系，后有销售 .....   | 242 |
| 2. 怎样与陌生人一见如故 .....  | 245 |
| 3. 销售人员交际的黄金策略 ..... | 250 |
| 4. 屡现微笑的魅力 .....     | 253 |
| 5. 见面之礼 .....        | 256 |
| 6. 待客的艺术 .....       | 260 |
| 7. 应酬中学会说和听场面话 ..... | 264 |
| 8. 酒桌上言行的奥妙 .....    | 268 |



|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 9. 深情的敬酒妙语 .....      | 271 |
| 10. 分辨酒后之语 .....      | 273 |
| 11. 销售员要懂点送礼的哲学 ..... | 275 |

## 第八章 | 金口才与好人品

言语是思想的衣裳，一个人粗浊或是优美的品格，在粗浊或优美的措辞中会自然而然地流露出来。在不知不觉中，在有意无意间，在别人的眼前，他往往以每一句话描绘自己的轮廓与画像。

一个客户购买的到底是什么？他们除了购买商品，还购买销售人员的人格魅力。做生意先做人，人品决定生意。一个客户要买你的产品，首先他要相信你这个人，才相信你所说的话，他被你的个人魅力所感动，你才能够获得长久的成功。

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 1. 品格优秀的销售员有“钱”途 ..... | 282 |
| 2. 会说话能体现人格魅力 .....    | 286 |
| 3. 真诚地说话 .....         | 289 |
| 4. 自信地说话 .....         | 293 |
| 5. 坦然自若地说话 .....       | 298 |
| 6. 谦逊礼貌地说话 .....       | 302 |
| 7. 细致耐心地说话 .....       | 306 |
| 8. 热忱友善地说话 .....       | 309 |
| 9. 乐观地说话 .....         | 312 |



## 【第一章】

# 销售员口才的基本功底



**在**销售中，怎样开口说话，说话的场合、分寸、态度甚至怎样微笑等都是销售人员的基本功，它们贯穿于销售人员工作生涯的始终，诸多的销售技巧都是建立在口才基本功之上的，每次成交都离不开这些基本功。

## 1. 会“说话”的两个基本层次

销售是一门靠嘴巴吃饭的职业，一名出色的销售人员一定有出色的口才。只有出色的口才，才能让客户感受到你的魅力，乐意购买你的产品。因此会“说话”是销售人员的基本能力。

强调销售人员一定得“会说话”，但是究竟怎样才算“会说话”？

我们要从两个层面来理解“会说话”：

第一层，语言是传递信息的工具，我们的语言表达能力取决于语音、词句、修辞、逻辑等。

从语音方面看，包括音高、音强、音长、音色四要素，要讲究科学发声，字正腔圆，使“说话”抑扬顿挫和谐统一，形成节奏感，并利用语调的有序排列产生旋律美。总的来说，销售人员在与顾客说话时，语音有厚有薄；语速有快有慢；语调有高有低；语气有重有轻。要有声有色，有张有弛，声情并茂，生动活泼。切忌说话没有高低、快慢之分，没有节奏与停顿，生硬呆板，没有朝气与活力。

有这么一个故事：从前波兰有位歌剧明星，大家都称她摩契斯卡夫人。一次她到美国演出时，有位观众请求她用波兰语讲台词。于是她站起来，开始用流畅的波兰语念出台词。

观众都只觉得她念的台词非常流畅，但不了解其意义，只觉得听起来非常令人愉快。

她接着往下念，语调渐渐转为热情，最后在慷慨激昂、悲怆万分时戛然而止，台下的观众鸦雀无声，同她一样沉浸在悲伤之中。突然台下传来一个男人的爆笑声，他是摩契斯卡夫人的丈夫、波兰的摩契斯卡伯爵。因为他夫人刚刚用波兰语背诵的是九九乘法表。



## ◀ 销售员金口才全书 ▶

从这个故事中，可以看到，语音竟然有如此不可思议的魅力。作为一个成功的销售员，你应当时刻不忘去创造你独特的音色，把你的客户牢牢“吸”住。

从词汇、语法、逻辑上讲，首先是用词的准确性。要含义准确，措辞贴切，严密周到，不产生歧义。同时，还要符合逻辑性。

有许多销售人员这样认为：反正语言是用来沟通的，只要将想表达的意思说出来不就行了吗？还有的销售人员认为：多说好听的，客户就可以搞定！其实不然，对于说话者来说，同样一句话，谈吐得当皆大欢喜，反之，不但不欢而散，还会产生不必要的怨恨。

春秋时代，越国有一个人大摆筵席，宴请宾客。

时近中午，还有几个人未到。他自言自语地说：“该来的怎么还不来？”

听到这话，有些客人心想：“该来的还不来，那么我是不该来了？”于是起身告辞而去。

这个人很后悔自己说错了话，连忙解释说：“不该走的怎么走了？”

其他的客人心想：“不该走的走了，看来我是该走的！”也纷纷起身告辞而去，最后只剩下一位多年的好友。

好友责怪他说：“你看你，真不会说话，把客人都气走了。”

那人辩解说：“我说的不是他们。”

好友一听这话，顿时心头火起：“不是说他们！那就是说我了！”于是长叹了一口气，也走了。

之所以如此，从说话者角度讲是措词不当，从客人角度讲，他们则是经过逻辑思考，得出主人说话的另一层涵义。有道是“说者无心，听者有意”，而对说话者本意的曲解是最常见的，甚至会造成不良反应。

第二层，说话是人际交往的最基本方式，是表情达意、交流沟通的主要手段，也是人的道德品质、思想觉悟、文化知识、做人处世方法以及工作经验的综合体现。懂得人情世故也是“会说话”基本功夫。

会不会说话、话说得够不够水准，固然与一个人的天赋、语言训练等因素有关，不可否认，有些人的口才天生很好。但对销售人员来说，



因所处的市场环境和行业的不同，就不能浅层次地从天赋、知识等层面来理解口才，而需要从主观思想感情、说话态度、处世智慧这样的层面来作深度审视。

说话难并不是难在发音、语句、修辞、逻辑等方面，因为只要人不是残疾，都会说话；只要经过一定的专业训练，都能掌握语音技巧，说话是很容易的，但是要把话说到位，则非常困难。因为人具有社会性，每个人都有他的文化差异，不同的文化背景造成不同的生活习惯与思维方式，且人性复杂，所以言谈要迎合不同客户的品味，才能拉近和客户之间的距离。

言为心声，说话是带有思想、带有感情的。然而，在开展业务活动时，有些销售人员说的话客户不爱听或听不懂，有的销售人员甚至说话词不达意，把好话说反了，这在很大程度上是因为对客户缺乏了解，缺乏感情，缺少社会生活常识。

有时候，说话的一方虽无恶意，但对方却有受侮辱、被讽刺和被取笑的感觉，这主要是因为说话的一方在说话时欠考虑，没有注意到说话的环境、对象，及用词的感情色彩。人与人之间沟通，懂得如何说话、说些什么话、怎么把话说到对方心坎里，这些都是很重要的功夫。当对方说话之前，一定要自始至终做好应对的准备：我怎么说才能不伤害对方的自尊心呢？客户当中什么人都有，有的很任性，有的性子急，有的爱发脾气；有人粗俗，有人文雅，有人说话带口头禅……作为一名销售人员，要和各种各样的人打交道，如果老是用自己所固定的那种调子和固定的思维方式说话，就无法和所有的人谈得来，弄的不好，还会遭到对方的“白眼”，有时还没有进入商谈阶段就已被对方拒绝了。

请看一例子：

一位汽车销售人员正在向客户推荐一款价格适中的经济型轿车。他对客户说：“你这辆车实在太破了，早该换辆新车了。”客户却坚决地说：“我不需要新汽车，我现在开的那辆汽车虽然有些破旧，但是还可以再用几年。”客户这辆车看上去确实相当破旧，四个轮胎已经被磨损得不成模样了，而且耗油量相当大，更重要的是，它几乎每隔几天就要



被送到修理厂。但此时销售人员直接了当批评这辆汽车就犯忌了，因为客户毕竟使用了它多年，也许已经产生了相当深厚的感情，而且当面批评会伤害了客户的自尊心。

另一位销售员在听说这件事后，他在向这位客户推销汽车时就变聪明了一些，说道：“您的汽车看上去还可以再用几年。一辆车能够行驶20万公里，您开车的技术的确高人一等。不过，如果把这辆车折旧，再换一辆新车，那您既可以节省上下班的时间，又可以省下一大笔油耗钱。当然了，您还有一辆更棒的新车开。”

客户听他这样说，非常高兴：“我早觉得该换辆新车了。过几天换车，我会考虑购买你建议的那款汽车的。”

可见，同样的话由不同的人说就会产生不同的效果。人性之所在，行销之所在。只要把握住了人性，就把握住了成功。

所以“会说话”既是语言本身的表达能力，又需要有人情世故方面的处理能力，只有把这两方面很好的结合起来，融会贯通，才能真正体现一个人的说话水平。

## 2. 说话练习与形成风格

语言的表达能力不是天生就有的，都是通过后天的学习和训练才逐渐形成的。我们所知道的拿破仑，他不但是一位军事家，也是一位演讲家。他的军事才能可能来自天赋，但他的演讲才能却是来自他后天的不断学习和训练。据他秘书在后来的回忆录中讲到，拿破仑在上厕所的时候，还经常听见他蹲在马桶上喃喃自语，主要是在训练自己嘴巴肌肉的灵活性。一般来说通过下面几种方式可以提高我们的语言表达能力：

第一，语言基础训练（每天看书读报）；



第二，语言的总结训练（提高自己的逻辑思维能力）；

第三，语言模范训练（主要是学会跟不同的人交流）；

第四，语言艺术训练（提高美感）。

吸引人的谈话需要动听的声音。有些谈话者虽然在内容上不占优势，但有时他的说话方式却会让人觉得“多令人喜爱的一个人啊”！给人一种非常迷人、令人舒服的感觉。“推销之神”原一平认为，销售人员说话练习要达到以下标准：

### （1）发音清晰，语调要低沉明朗

大多数的人不喜欢晦暗的事物，即使草木也需要阳光才能生长。同样，给人阴沉感的谈话，会让人有疑虑、厌恶感及压迫感。明朗、低沉和愉快的语调最吸引人，所以语调偏高的人，应设法练习变为低调，才能说出迷人的感性声音。

发音清晰，咬字准确，对一般人来说不是十分困难。有些人由于发音器官的缺陷，个别音素发音不准，如果严重影响人们理解，或影响讲话整体质量的，应少用或不用含有这个音素的字或词。当然，如果有办法矫正的应该努力矫正，不要采取消极的方法。古希腊演说家德摩斯梯尼口含鹅卵石练出一付伶俐口齿的故事，可能会使你得到一些启示。

### （2）说话的语速要时快时慢，恰如其分

适宜的语速并不是从头到尾一成不变的速度和节奏，而是要根据内容的重要性，难易度，语调的高低及对方注意力情况调节语速和节奏。遇到感性的场面，当然语速可以加快，如果碰上理性的场面，则相应语速要放慢。说话节奏适宜地减缓比急迫的机关枪式的节奏更容易使人接受。

### （3）懂得在某些时候停顿

不要太长，也不要太短，停顿有时会引起对方的好奇和逼对方早下决定。

