

练就能言善辩的口才技巧 掌握无往不胜的沟通方法

王宝玲◎编著

超级 销售口才 训练方法

SALE ELOQUENCE TRAINING METHODS

真实生动的销售情景，让你与客户的沟通更容易！
实用有效的口才技巧，让你与客户的成交更顺畅！



口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的，销售口才也是如此。

——戴尔·卡耐基

中国纺织出版社

超级 销售口才 训练方法

练就超级口才，能帮你克服恐惧、提升自信，持续拥有激情和耐心。

练就超级口才，能让你迅速掌握与客户建立信赖感的谈话技巧。

练就超级口才，能让你轻松解除客户的抗拒点，迅速赶走客户内心对产品疑惑的阴影。

练就超级口才，能帮你巧妙处理和各种客户之间的冲突、矛盾，牢牢稳住新老客户。

练就超级口才，能让你快速成为具有超强说服力的顶尖销售人员，无往而不胜。

SALE ELOQUENCE TRAINING METHODS

上架建议 销售技巧

ISBN 978-7-5064-5689-0



9 787506 456890 >

定价：26.00元

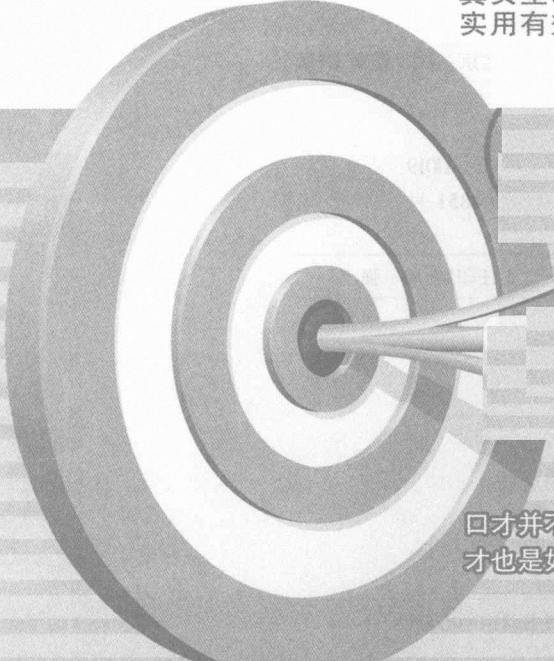
练就能言善辩的口才技巧 掌握无往不胜的沟通方法

超级 销售口才 训练方法

王宝玲◎编著

SALE ELOQUENCE TRAINING METHODS

真实生动的销售情景，让你与客户的沟通更容易！
实用有效的口才技巧，让你与客户的成交更顺畅！



口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的，销售口才也是如此。

——戴尔·卡耐基

中国纺织出版社

内 容 提 要

培养优秀口才不仅是销售员完善自我人生职业生涯必须兑现的一个承诺,也是优化销售市场必须肩负的一项责任。一个销售员拥有好口才,就是为自己步入辉煌的职业人生加上了一个优质砝码。本书从摆正说话心态、瞬间获取客户信赖、让客户爱上你的产品、合理向客户提问、实现成交讲究方法等几个方面分别阐述了培养销售口才的实用方法,可以让销售员快速提高销售能力。

图书在版编目(CIP)数据

超级销售口才训练方法/王宝玲编著. —北京:中国纺织出版社, 2009. 8

ISBN 978-7-5064-5689-0

I. 超… II. 王… III. 销售—口才学 IV. F713.3 H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第084851号

策划编辑:曲小月 责任编辑:王 慧 责任印制:周 强

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

北京华戈印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2009年8月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16

字数:153千字 定价:26.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



序：做销售，口才第一

《战国策·东周》开篇写道：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”东周重臣颜率凭借高超的智慧和出众的口才，在风云激荡、弱肉强食的战国时代，轻松挽救了一个国家的利益与尊严。而在如今这个和平年代，曾经的战场早已演变成另一个令人瞩目的群雄逐鹿之地——销售市场。

是否能赢得市场，在于销售管理者是否能制定可行性高的策略，是否能实现策略，在于销售高层是否能慧眼识中出类拔萃的销售员，而销售员是否能做到出类拔萃，被高层所赏识、被客户所倾心、为自我所骄傲，则在于他是否拥有可百变亦可百辩不败的超级口才。可以说，一个销售员的口才决定着自己的事业，关系着管理者的策略实现，牵动着市场动态的微妙走向。所以，培养优秀口才不仅是销售员完善自我人生职业生涯必须兑现的一个承诺，也是优化销售市场必须肩负的一项责任。销售员拥有一副好口才，就是为自己步入辉煌的职业人生加上了一个优质砝码。做销售，口才首当其冲！掌握了口才的技巧，就等于拿到了打开销售之门的魔法钥匙。

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,是销售员对自我形象整体驾驭的能力与智慧。对现实销售情景的迅速反应,对客户心理的拿捏揣测,对产品的认知与诠释,对自我语言魅力的表达和展示,都是销售员需要掌握的口才要点。

凭借一副优秀的口才,作为销售员的你便能以少胜多、以弱敌强、扭转乾坤、以不变应万变。何为不变?那就是本书中逐字逐句阐述的经典方法。何为变?那就是掌握宝典之后的你针对不同客户采取的万千应对措施。本书从摆正说话时的心态、瞬间获取客户信赖、让客户爱上你的产品、合理地向客户提问、实现成交讲究方法、巧妙处理客户异议、有效应对讨价还价、难缠客户应对有方八个方面分别阐述了相应的实用方法和应对措施,完整地阐述和表达了口才之于销售工作的可执行性。读过这本书,你便能在短时间内掌握销售口才的精华,使你不必跋涉崎岖的销售之路便能探究到通向成功的捷径。

编著者

2009 年 5 月



目 录

方法一：摆正说话时的心态 1

销售员心态的好坏也会影响口才的发挥？

回答是肯定的。原因是你的心态会影响你的情绪，决定你与客户沟通的成败。一个销售员的成长离不开对心态的修正和锻炼，只有具备良好的心态，在与客户交谈时，才会游刃有余、收放自如。

自信是最有力的说服者 3

积极心态蕴含无限潜能 5

让客户从言谈中看到你的责任心 8

诚信使沟通更有效 12

心急吃不了热豆腐 15

对待拒绝要有好心态 20

谈话可尊重客户而非恭维客户 24

恐惧让你语无伦次 27

方法二：瞬间获取客户信赖 33

很多时候,客户对销售员的好感都是在一瞬间形成的。对于销售员来讲,准备好与客户初次见面时的说辞非常重要,好的开场白往往是成功的一半。当然,瞬间获得客户好感也不仅仅体现在初次见面上。客户可能在很长时间会对销售员无动于衷,但一些细节上的改变或许可以瞬间赢得客户的倾心。

用开场白“抓住”客户	35
开场白的几种方式	38
掌握最基本的肢体语言	43
问候客户的动作要得当	48
与客户保持同步交谈	52
赞美客户有方法	55
做个好的聆听者	58
向客户敞开心扉	60

方法三：让客户爱上你的产品 63

产品是决定销售是否成功的重要因素。在产品日益同质化的今天,产品之间的差异越来越小,但仍有客户对某品牌的产品情有独钟。对销售员来说,就是要让客户从感情上喜欢上自己的产品,这样一来,销售工作就会变得容易得多。

声情并茂地介绍产品	65
-----------------	----

产品介绍要有步骤	69
如何使你的介绍更有效	75
介绍产品扬长避短	79
切忌过分夸大产品优点	84
正确评说竞争对手的产品	87
让客户亲自参与	90
 方法四:合理地向客户提问	 93
对于销售员而言,提问是一门非常有趣的学问。首先要善于提问,如果只是一味地向客户推销,就会抑制客户的购买欲望,即使再好的产品也是无人问津。其次问题要提得好,提到点子上,不能对所有人一概而论,也不能忽视客户当时的情绪,劈头就问,那样,只能引来对方的反感,使其根本不愿意与你交谈下去。	
销售提问要有顺序	95
向客户提问的 5 种方式	99
提高客户对产品需求的紧迫感	102
反问客户有技巧	105
幽默谈吐的语言技巧	109
用“狡猾”的提问吸引客户	112
 方法五:实现成交讲究方法	 119

销售的目的是成交,销售员的知识 and 能力远比有形的产品更重要。聪

主动解决客户的犹豫不决	121
找到帮手与你一起谈判	125
用激将法促进成交	129
帮助客户做出决定	133
识别客户发出的成交信号	137
与客户双赢成交方可成功	139
不给客户找借口的机会	143
把客户的“不是”转变为“是的”	147

方法六：巧妙处理客户异议 151

没有异议,就没有客户。销售的成交过程实际上就是处理客户异议的过程,把这个过程处理好了,成交就是很自然的事情了。但客户异议各不相同,销售员要掌握良好的语言技巧,认清客户需求,巧妙化解客户异议,才能达到成交的目的。

弄清产生异议的原因	153
想办法让客户变主动	157
不能坚决否定对方	161
真诚能化解拒绝	165

慎重处理过激的异议	169
客户异议有真有假	171
决不与客户发生争执	175
把客户的异议“切割”	179
重视客户陪同者的意见	182
拒绝时不要伤和气	186

方法七:有效应对讨价还价 191

销售员需要面对的实质性销售阶段就是价格的谈判。许多销售员由于不会谈价,要不丢掉了订单,要不就是虽然成交但已经没有了利润,只好自己安慰自己,权当交了朋友。许多销售员是靠提成来提高收入,如果掌握不好谈价的技巧,虽然销售业绩不错,收入却很低。所以,有效运用讨价还价的技巧是销售员最需要掌握的销售技能。

让客户明白“一分价钱一分货”	193
报价的时机要选对	196
不要在开始就报价过低	199
适当时让客户出价	202
“以退为进”谈判法	204
如何打破价格谈判僵局	209

方法八:难缠客户应对有方 213

在销售的过程中,销售员会遇到各种各样的客户。尽管有些客户有需

求,但却不容易打交道,他们总是会设置一些障碍,让销售变得似乎不是那么顺畅。对于这些难缠的客户,销售员需要应对有方,既不要伤和气,又要能达到成交的目的。

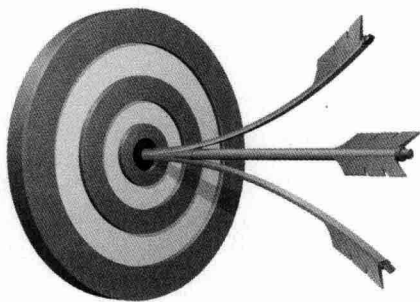
巧妙面对总是犹豫不决的客户	215
利用反对意见向前迈进	219
如何面对固执客户	223
如何面对“话痨”型的客户	225
如何面对寡言型的客户	227
如何面对冷漠型的客户	231
如何面对事事皆通的客户	234
如何面对性急的客户	237
如何面对爱争论的客户	238
 参考书目	 241

◆ 方法一 ◆

摆正说话时的心态

销售员心态的好坏也会影响口才的发挥？

回答是肯定的。原因是你的心态会影响你的情绪，决定你与客户沟通的成败。一个销售员的成长离不开对心态的修正和锻炼，只有具备良好的心态，在与客户交谈时，才会游刃有余、收放自如。





自信是最有说服力的

很多刚刚从事销售职业的人都会出现这种情况：拜访客户时犹豫再三不敢进门；好不容易鼓起勇气进了门，却紧张得不知说什么；刚刚开口介绍产品，就被客户三言两语打发出来。有的销售员还不敢给客户打电话，即便打了电话，不是说话太快，就是吞吞吐吐，客户一旦拒绝就几天不敢再打电话。这些都是销售员不自信的表现。

新销售员在被客户一次次的拒绝后，便开始怀疑自己的能力，看到身边的同事业绩斐然，常常觉得自己跟别人的差距很大，好像永远也比不上同事，慢慢地，不自信的心理就变成了自卑。

一名合格的销售员首先要具备充分的自信，只有自己充满信心，才能消除面对客户时的恐惧，给自己一个清晰的思路，把所掌握的产品知识通过语言流畅地介绍给客户。可以说，销售员的自信是最有利的工具。

那么，在销售中如何让自己具备充足的自信呢？

1. 对自己有信心

自信是心态的核心，也是一切正面思维的源泉。自信几乎贯穿于心态的各个方面，一个拥有自信的人，不但做事容易成功，个人魅力还会因此而增加。

小泽征尔是世界著名的交响乐指挥家。在一次世界优秀指挥家大赛的决赛中，他按照评委会给的乐谱指挥演奏。敏锐的他听到了乐队中有不和谐的声音，起初，他以为是乐队演奏出了错误，就停下来重新演奏，但他感觉这种不和谐并非演奏有问题，而是乐谱有问题。这时，在场的作曲家和评委



会的权威人士坚持说乐谱绝对没有问题,是他错了。面对一大批音乐大师和权威人士,他思考再三,最后斩钉截铁地大声说:“不!一定是乐谱错了!”话音刚落,评委席上的评委们立即站起来,报以热烈的掌声,祝贺他大赛夺魁。

原来,这是评委们精心设计的“圈套”,以此来检验指挥家在发现乐谱错误并遭到权威人士“否定”的情况下,能否坚持自己的正确主张。前两位参加决赛的指挥家虽然也发现了错误,但终因随声附和权威们的意见而被淘汰。小泽征尔却因充满自信而摘取了世界指挥家大赛的桂冠。

对于销售员也是这样:自信是成功的先决条件。你只有对自己充满信心,在与客户交谈时,才会表现得落落大方、胸有成竹。不仅如此,你的自信也会感染、征服客户,最终促使销售成交。

2. 对销售职业有信心

“仅有独特的技术,生产出独特的产品,事业是不能成功的,更重要的是产品的销售。”这是1986年索尼的创始人盛田昭夫在其著作《日本·索尼·AKM》一书中写的一段话。

在我们的周围,有不少销售员羞于将自己的职业告诉他人,他们完全没有理解销售这一职业,甚至有些看不起这一职业。这样一来,他们的内心就会感到压抑苦闷,工作的积极性就会降低。正如盛田昭夫所说的那样:销售对任何一个企业来说都犹如命脉,而销售员正是这条命脉的缔造者。

销售员要正确认识销售这个职业,对这一职业充满信心,把它看作一项伟大光荣的事业,这样在面对客户时,你说起话来才有底气,做起事来才有干劲。

3. 对公司有信心

“销售员代表公司”,这样的语言经常在各大场合被使用,它直接点明了





销售员所扮演的角色。销售员的销售活动就像一个外交官代表国家从事外事活动一样,不但频繁与客户接触,更代表了公司的一种形象。正因如此,销售员一定要对自己所在的公司有信心,相信你所选择的是一家优秀的公司,是一家有前途的公司,是时刻为客户提供最好产品与服务的公司。只有这样,销售员在向客户介绍公司和产品时才会有积极的心态,才会把好的信息带给客户,让客户对你和你的公司有信心。

4. 对产品和服务有信心

在产品和服务高度同质化的今天,同类产品 in 功能方面没有多大的区别,只要公司产品符合国际标准、行业标准或者企业标准,就是合格产品,也是公司最好的产品,一定可以找到消费者。

无论销售哪一种产品,销售员都要告诉自己:你所销售的东西是最好的。只有这样你才能够将这种意识传达给客户,一举攻破客户的心理防线。

总之,没有自信,就没有胆识;没有胆识,遇到客户就不敢说话,更别说与客户有效地沟通了。成绩不佳的销售员,其共同缺点就是缺乏自信,日子就在这种恶性循环中一天一天地度过。所以,要成为优秀的销售员,你就必须鼓起勇气,记住,客户绝不会向没有自信的销售员购买任何东西,这样的销售员会令人讨厌,也会让客户觉得是在浪费自己的宝贵时间。

积极心态蕴含无限潜能

“不抛弃,不放弃”是电视剧《士兵突击》所展现的一种积极进取的人生态度,这部电视剧让无数人为之感动、震撼,它以部队为题材,演绎了一个先天条件很差的士兵许三多凭借执著的精神最终成为一个兵王的故事。在销

