

既要

会说



LISTEN

又要



会听

SPEAK

做销售应该具备的沟通智慧

钱行◎编著

一本书帮你找到与客户交流的触点

CFP 中国电影出版社

非外借

既要
会说



LISTEN

又要



SPEAK

会听

做销售应该具备的沟通智慧

钱行◎编著

图书在版编目 (CIP) 数据

既要会说 又要会听：做销售应该具备的沟通智慧 /
钱行编著 . — 北京：中国电影出版社，2018.3

ISBN 978-7-106-04780-1

I . ①既… II . ①钱… III . ①销售—语言艺术 IV .
① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 198797 号

责任编辑：纵华跃

封面设计：异一设计

版式设计：范 磊

责任校对：蔡 践

责任印制：庞敬峰

既要会说 又要会听：做销售应该具备的沟通智慧
钱行 编著

出版发行：中国电影出版社（北京北三环东路 22 号）邮编 100013

电话：64296664（总编室） 64216278（发行部）

E-mail: cfpygb@126.com

经 销：新华书店

印 刷：三河市嵩川印刷有限公司

版 次：2018 年 3 月第 1 版 2018 年 3 月北京第 1 次印刷

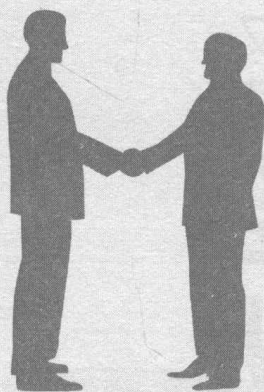
规 格：开本 / 710 × 1000 毫米 1/16

印张 / 22 字数 / 260 千字

书 号：ISBN 978-7-106-04780-1 / F · 0036

定 价：49.80 元

既要 会说



八种会说技能， 让你牢牢圈住顾客

- ◎ 察言观色
- ◎ 诙谐幽默
- ◎ 不同人说不同话
- ◎ 投石问路
- ◎ 以心换心
- ◎ 悬而诊音
- ◎ 调动客户胃口
- ◎ 化解抱怨

又要会听



六种倾听要点， 将顾客的信息化为订单

- ◎ 倾听的重要性
- ◎ 听出弦外之音
- ◎ 听你想听的
- ◎ 会听也会插话
- ◎ 不唱独角戏
- ◎ 避开倾听雷区

前言

preface

销售是一门艺术，为什么有些销售人员跑断了腿说破了嘴，却始终无法让客户动心？为什么有些销售人员将产品的功能和性质说得面面俱到，客户还是没有下订单？为什么有些销售人员明明拥有丰富的专业知识，却还是屡遭客户拒绝？为什么有些销售人员拜访客户，却让客户唯恐避之不及？为什么……因为，他们虽然做到了三更眠五更起般的勤奋，建立了用真心说服客户的自信，具备了滔滔不绝的表达能力，掌握了丰富的专业知识，但是他们还没有学会成功销售应具备的沟通智慧——“说”和“听”。

在销售时，销售人员要调动全部智慧，千方百计引导客户购买产品，而在这个交流的过程中，客户也不是无选择地被动接受，或许他们会指出一系列的问题，一个顶尖的销售人员不仅要拥有能言善辩、幽默风趣的“说”的智慧，要想获得意想不到的成功，还要具备耐心平和、谦虚谨慎的“听”的智慧。实际上，销售工作就是如何说和如何听的工作。到底说什么，怎么说，以什么样的态度说，客户才能听得进去，才会愿意听，愿意接受？这里面有很深的学问，涉及语言学、心理学、人际关系学和社会学等多门科学。作为销售人员，一定要洞悉销售语言里面的学问和技巧。在摸清客户心理需



求的基础上，运用得体的专业语言与客户交流沟通，努力为成功交易奠定一个开阔之局。

在与客户聊得很热乎的基础上，要怎么听，听什么，以什么样的态度去听才能趁热打铁，将客户的购买欲望转化为现实的购买行为？这一点非常关键。在销售过程中，“听”和“说”是相互作用的。同前面的“说”一样，“听”好也是不容易做到的，销售人员需要做一个产品专家、心理专家、人际关系专家、法律专家，还需要懂得如何讨巧，如何顺势行事，等等。一句话，要“听”好不容易。

本书是为销售人员量身打造的指南，是从销售人员的角度出发，阐述“既要会说又要会听”这个核心问题的。可以这么说，本书向你分享的正是如何快速提升业绩的艺术。当你在不同的时间、不同的场合面对不同的客户时，用不同的语言、不同的沟通方式打动客户的心，使你成功推销。全书分为上、下两篇。上篇阐述销售人员要“怎么说”，下篇阐述销售人员要“如何听”。内容全面，重点突出，论述清晰，事例翔实。此书十分适合销售人员，特别是刚进入销售领域的新手阅读。仔细揣摩体会，相信你一定会大受裨益。

目录

contents

上 篇

会说——客户一定会为你心动

第1章

察言观色，说客户最想听的话

抓住要点，判断对方是不是潜在客户 / 04

真正了解客户，才能打动客户 / 06

表达你的认同，获得客户信任 / 13

学会站在客户的角度去考虑问题 / 17

猜透客户的从众心理，把话说到心坎上 / 21

猜透客户对稀少东西想占有的心理 / 26

欲先取之必先予之：抓住客户的占便宜心理 / 31



第2章

销售就是不同的情形说不同的话

对“沉默型”客户要主动找话题 / 38

对“追问型”客户要满足他 / 42

对“性急型”客户要平和以对 / 45

对“保守型”客户言谈中要有体贴 / 50

对“冲动型”客户说话要投其所好 / 53

对“没主见型”客户要帮他做决定 / 56

第3章

让客户感受到你的尊重，客户就会对你掏心窝

真心请教客户，会受益无穷 / 62

用谦虚的姿态向客户请教 / 65

放低自己，请教别人 / 71

客户都希望被尊重和肯定 / 74

让客户感受到你的关心 / 78

建立亲和力，努力打动对方 / 83

第4章

只要吊足客户的胃口，客户想不听也难

让你的客户对产品感到好奇 / 88



新品上市：引发客户的好奇心 / 91

把握好火候，适时刺激一下客户 / 94

用激将战术攻克特殊客户 / 99

运用激将法，使客户为“面子”成交 / 103

震惊接近法：“刺激”客户的好奇感 / 107

第5章

诙谐幽默，谈笑间化解尴尬，拉近距离

幽默是消除客户戒心的润滑剂 / 112

懂幽默，赢订单 / 115

别急，幽默也能勾起客户的兴趣 / 119

介绍产品的语言要幽默化 / 121

幽默要适度而有分寸感 / 123

掌握销售中的幽默语言与技巧 / 127

第6章

投石问路，连环发问打开客户话匣子

用动听的声音来问，客户会因“声”而喜 / 132

规范提问用语，不同场合不同问话 / 135

把盘问变成提问，给予客户安全感 / 139

像朋友一样提问客户，问出你的热情 / 143

从“心”着手提问，关注客户的情感需求 / 147



以发问探寻客户的真正需要 / 149

问题接近法：善于提出一个问题 / 152

第7章

悬耳诊音，在客户的疑问中寻找机遇

面对客户刁难的问题，要耐心解说 / 158

把握关键问题，让客户具体阐述 / 162

激发客户说出其内心的疑虑 / 165

遭遇客户拒绝，你也别“慌了神” / 171

与客户争辩，虽胜亦损 / 174

客户迟迟不肯成交，别急着催促 / 177

第8章

化解抱怨，促进售后的合作

处理客户的抱怨要恰当 / 184

处理抱怨的“禁用语” / 189

弄清客户流失的原因 / 192

向客户征询反馈信息 / 194

用创意不断复制更多的客户 / 196



下 篇

会听——发掘客户的真实心理

第9章

“两只耳朵一张嘴”——80%的业绩是靠耳朵完成的

倾听是对客户最大的尊重 / 202

客户不买账，是因为你不知道他想要什么 / 204

无声胜有声：客户的话“更值钱” / 207

在倾听的过程中寻找最好的成交时机 / 210

心甘情愿当客户的听众是一种主动精神 / 213

倾听时的同理心会拨动你与客户的共鸣 / 217

第10章

听你想听的，更要听客户想说的

永远是“耳听为虚，眼见为实”吗 / 222

听得懂客户暗示的销售人员才能搭上顺风车 / 226

从客户的语言中判断购买信号 / 228

专注地倾听客户的心声 / 232

看似不痛不痒的话，机会就在这里 / 235



抓住关键，你就能牵着客户的“鼻子”走 / 239

听取有效信息，自动过滤掉杂质 / 242

第11章

不唱“独角戏”，给客户说话的机会

与客户真诚注目，鼓励他们讲出需要 / 248

沟通中的点滴热情都能锦上添花 / 251

机会来自面带微笑地倾听客户讲话 / 255

通过语言、动作等细节鼓励客户继续说下去 / 258

轻声应和，让客户高兴地说下去 / 260

以敏锐的洞察力解读客户的肢体语言 / 264

第12章

吃菜吃心，听话听音——客户话里有话

“这事我决定不了”，说明你找错了人 / 268

“我很忙”，客户忙或许是他不想跟你说话 / 272

“我不明白你到底在说什么”，说明你的表达太含混 / 275

“我们没有这项预算”，他最近没有这样的需求 / 278

“价格太贵了”，客户可能是有意购买 / 281

“寄一份资料给我吧”，说明他在应付你 / 284



第 13 章

倾听客户的同时，学点插话的技巧

不懂对方意思时，记得问一句：“您的意思是……” / 292

以问答问：把皮球踢给客户 / 295

非此即彼，诱导客户“二选一” / 300

边倾听边引导，让客户跟着自己的思路走 / 302

不抢客户的话，但要抢客户的立场 / 309

客户的话题脱轨时，要及时拉回来 / 312

第 14 章

倾听要有智慧，谨防倾听中的“雷区”

倾听时要避免不良心态 / 316

切忌一边听一边考虑自己的事情 / 319

要仔细听，切记不可反驳对方 / 323

听到的不等于真实的 / 326

客户侃侃而谈时，要耐住性子 / 328

听客户说话时不可表现不耐烦 / 332



上篇

会说——客户一定会为你心动

...



察言观色， 说客户最想听的话

在实际的销售过程中，我们都知道只有了解客户的需求，才能更好地为其推荐或介绍产品。销售人员需要察言观色，通过客户的表现来洞察他们的真实想法，然后说他们最想听的话。