

不会聊天， 别说你懂销售

怎么聊，客户才会说出他的想法？

聊什么，客户才愿与你交心、被你说服、快速成交？

李昊轩 著



跟客户聊天是一门真功夫

会聊天的销售员不能改变产品，但能改变客户对产品的印象

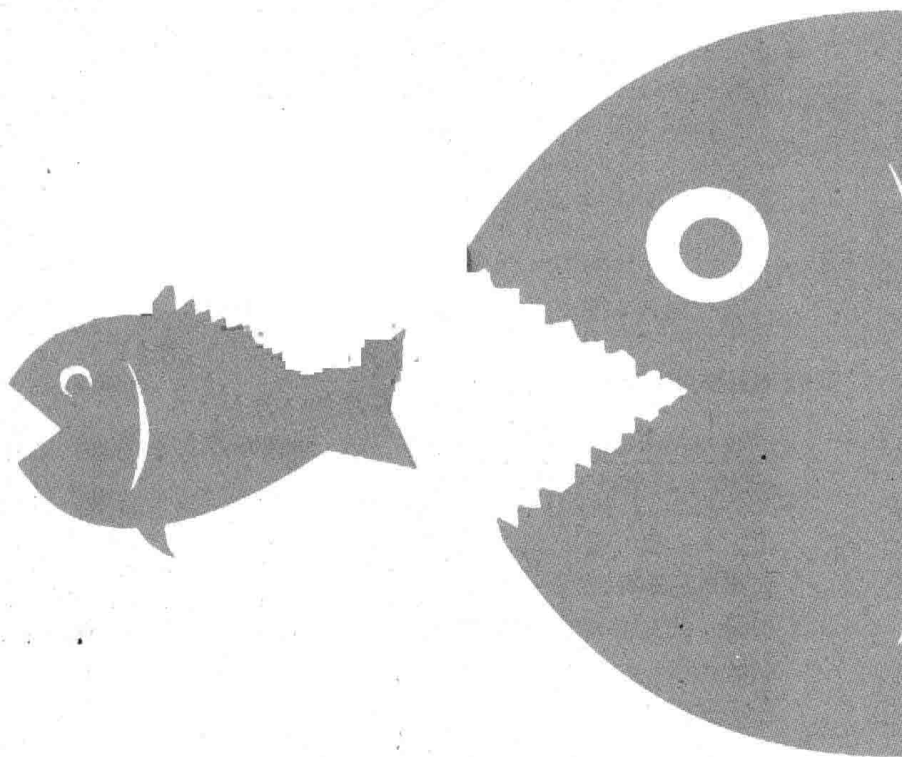
会聊天的销售员，一句话就能打动消费者

天津出版传媒集团


天津科学技术出版社

不会聊天， 别说你懂销售

李昊轩 著



天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据


不会聊天, 别说你懂销售 / 李昊轩著. -- 天津 :
天津科学技术出版社, 2017. 12
ISBN 978-7-5576-3823-8

I. ①不… II. ①李… III. ①销售-方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第224393号

责任编辑: 方 艳

天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡 颢

天津市西康路35号 邮编: 300051

电话 (022) 23332695 (编辑部)

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

北京天宇万达印刷有限公司印刷

开本 710×1000 1/16 印张 14 字数 193 000

2017年12月第1版第1次印刷

定价: 38.00元

前言

PREFACE

为什么销售同样的商品，有的销售员业绩惨淡，而有的销售员却业绩不凡？

这其中的奥秘，就在一张嘴上——销售就是沟通，好口才成就好业绩！

好口才是开启销售事业的敲门砖，是取得好业绩的重要保证。优秀的销售员都是会“说”的人。

20世纪最伟大的心灵导师和成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“一个人的成功，约有15%取决于知识和技术，另外的85%则取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”

美国“超级推销大王”弗兰克·贝特格在总结自己近30年的推销生涯时说：“交易的成功，往往是口才的产物。”

良好的口才是销售成功的一把金钥匙。对销售员来说，是否具有好的口才，往往决定了其职业前景。

要想成为一个一流的销售员，就要培养自己的销售金口才，而要想培养自己的销售金口才，就需要借鉴销售精英们的经验以及自己的刻苦努力。为此，我们编辑了此书。通过阅读本书，您不仅可以领略到阅读的乐趣，还可以了解销售心理学方面的专业知识，在

轻松愉快的氛围中掌握销售技巧。

在销售过程中，每个人都会遇到计划赶不上变化的情况，这些突如其来的变化，会对你酝酿已久的计划造成破坏。当你陷入这种窘境的时候，阅读本书，你就会更加深刻地明白，如何通过高超的说话能力帮助自己随机应变，最终化险为夷，实现成交。

谨将本书献给那些正在销售第一线奋斗的朋友们！希望书中所列出的方法能真正伴随你们成长！

最后，祝大家都能实现自己的销售梦想，成为行业的销售冠军！

目录

CONTENTS

第一章

和陌生人谈生意——跟任何人都能聊得来

- 克服自卑，主动去搭讪 ... 002
- 利用好见面后的瞬间印象 ... 006
- 微笑是最美的语言 ... 008
- 尊重并记住客户的名字 ... 011
- 学会聆听客户的陈述 ... 016
- 不要轻视任何一位客户 ... 020
- 借助第三方，轻松约见新客户 ... 023

第二章

初次联系——用开场白激发客户的兴趣

- 和陌生客户说的第一句话一定要好听 ... 026
- 成交离不开好口才 ... 029
- 赞得妙才能卖得俏 ... 032
- 少说“我”，多说“我们” ... 036
- 巧寻话题打破冷场 ... 040
- 用专业知识循循善诱 ... 044
- 关注客户的感受，不要自说自话 ... 050

第三章

产品陈述——用精彩语言提升客户的购买意愿

- 描绘美妙意境感染客户 ... 054
- 成功展示产品，让客户“一见钟情” ... 057
- 让客户承认自己的需求 ... 060
- 体验会令顾客早下决定 ... 063
- 巧用数据增强介绍的说服力 ... 066
- 用利益激发客户的欲望 ... 069
- 自暴其短，更显真诚 ... 072
- 商品报价要留有余地 ... 075

第四章

应对客户——对什么样的客户说什么样的话

- 对专断型客户要服从 ... 080
- 对随和型客户要热情 ... 084
- 对虚荣型客户要奉承 ... 087
- 对炫耀型客户要恭维 ... 090
- 对精明型客户要真诚 ... 093
- 对专家型客户要求教 ... 095
- 对沉默寡言型客户要体贴 ... 098
- 对犹豫拖延型客户要给他营造危机感 ... 100
- 对标新立异型客户要彰显个性 ... 103

第五章**化解异议——把客户的顾虑变成销售的机会**

视客户的拒绝为成交的机会 ... 106

嫌货才是买货人 ... 110

先说产品再说价格 ... 114

引导客户习惯说“是” ... 117

成功消除客户的疑虑 ... 121

激起客户心理需求就要多提示 ... 125

第六章**讨价还价——是贵是贱都由你说了算**

比商品更重要的是人性 ... 128

快速找到客户的兴趣点 ... 131

让客户的借口说不出来 ... 134

引导客户说出他的诉求 ... 137

适当使用激将法 ... 141

给客户一点儿紧迫感 ... 144

容忍才会有成功 ... 147

第七章

电话销售——找个恰当的理由给客户打电话

- 电话交谈的基本技巧 ... 152
- 电话开场白要说好 ... 154
- 给对方时间考虑 ... 158
- 要注意控制通话时间 ... 160
- 绕过前台或总机的沟通策略 ... 164
- 化解电话拒绝，编造借口见个面 ... 168
- 结束通话时为销售做好铺垫 ... 172

第八章

售后服务——说对话，就能多次签单

- 售后言谢，懂得感恩 ... 176
- 客户的抱怨是你前进的动力 ... 179
- 用你的热情留住老客户 ... 183
- 站在客户的角度思考问题 ... 187
- 用额外的关怀提升客户的忠诚度 ... 190
- 面对客户指责，勇于承认错误 ... 193
- 耐心倾听与解决客户的投诉 ... 196
- 用周到的售后服务征服老顾客 ... 201

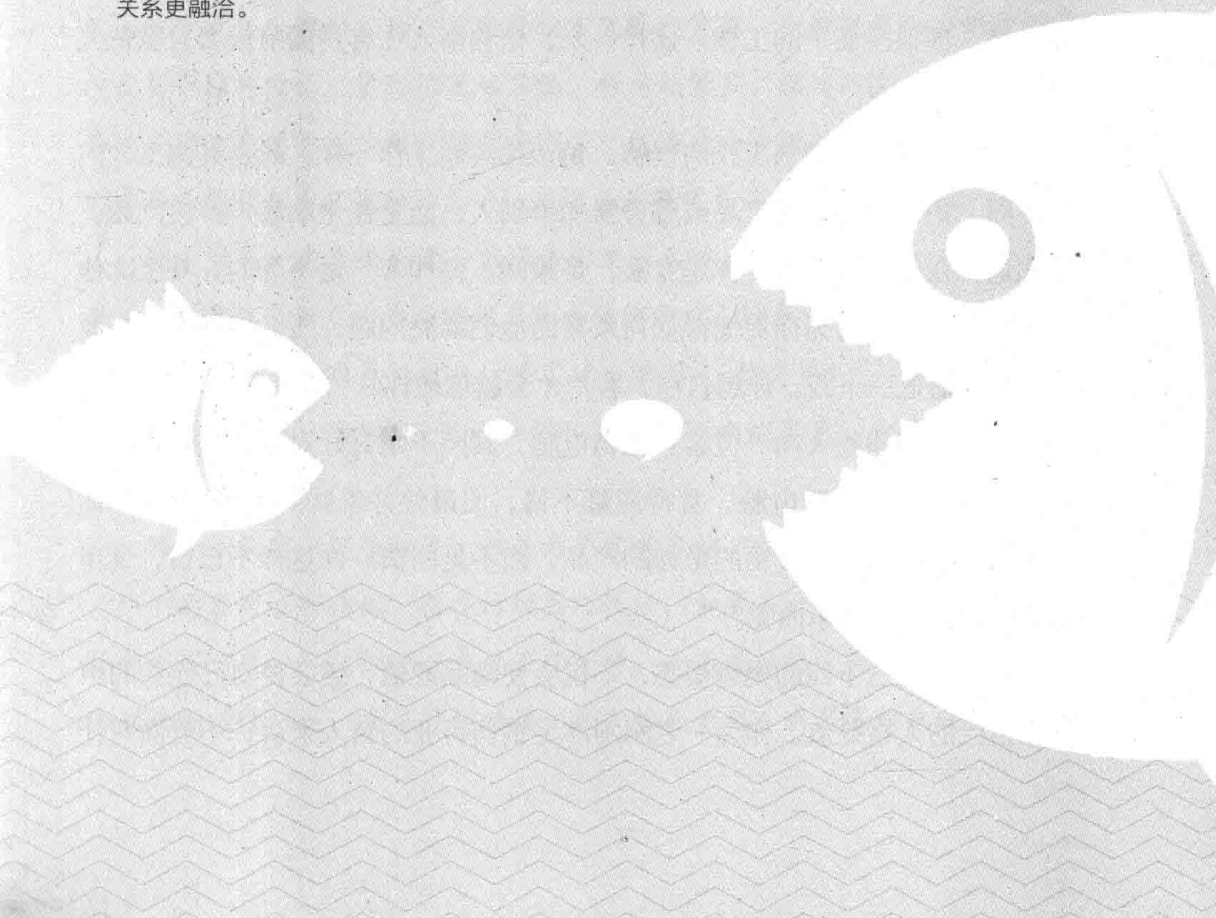
附录

- 你不可不知的口才定律 ... 205

第一章

和陌生人谈生意——跟任何人都能聊得来

- ◆ 好莱坞有一句很流行的话：“成功，不在于你知道什么或做什么，而在于你认识谁。”
- ◆ 销售活动说到底就是建立人与人之间的关系。
- ◆ 销售员同客户之间的关系不应该是对立的，而应该是双赢的伙伴关系。
- ◆ 在销售过程中，销售员要像对待朋友那样对待客户，从而使彼此之间的关系更融洽。



克服自卑，主动去搭讪

“搭讪”是销售员和陌生客户建立“信息桥梁”的基本途径。但在现实中，有很多经验不足的新人还没进入正题就会摔倒在起跑线上。因为他们在直接面对客户，与其进行交流时多表现得坐立不安、手足无措、语无伦次。为什么平时谈笑风生的人，一旦与客户交谈起来，就变成了这副模样呢？这其实是他们的自卑心理在作祟，他们在内心深处认为销售是一个卑微的行业，是一项很没面子的工作。这样一来，销售新人在客户面前就会自觉低人一等，过于谦卑。

其实，这是对销售工作的误解。销售与其他工作一样，只是具体工作内容不同。销售员不是把产品或服务强加给别人，而是在帮助客户解决问题。要知道，在你的领域里，你是专家，是顾问。你和客户是平等的，甚至比他们懂得更多些，因为你更懂得如何来帮助他们解决问题，所以你根本没必要在客户面前低三下四。你越自信，客户才会越信赖你。

有一名销售新人向一位客户推销电脑，其间不断讨好对方，这让客户十分反感。客户看了看电脑，觉得质量不错，但最终并未购买。客户说：“你用不着这样谦卑，你推销的是你的产品，而不是同情。你这样不自信，谁还会信任你，买你的东西呢？”

可见，低三下四的销售姿态，不仅会使商品贬值，还会使自己企业的声誉和自己的人格贬值。作为一名刚刚涉足销售行业的新人来讲，不管面对什

么样的客户，都不要认为销售是一种丢面子的工作。你应该保持不卑不亢的态度，至少应该与客户平等相待。只有这样，才能从根本上赢得客户。

对销售员来讲，自卑心理是致命的。假如你觉得客户是“上帝”，自己是找“上帝”要钱的“子民”，那么见到“上帝”后就会心里打鼓，不是心惊肉跳，就是过分热情，甚至会谄媚、拍马屁，而此时的“上帝”会怎么想呢？——“肯定是个没有实力的公司，销售员一点底气都没有。”“来骗钱的吧？不然为什么那么慌张？”“既然是有求于我，这次我可要好好宰他一刀了！”……这样，即使业务会继续进行，最后的结果也往往是被客户控制局面，销售员处处被动。

孙小姐大学毕业后便到某大型食品公司当了一名销售员，经过短短一个星期的培训，就被派到北京当理货员。

我们经常看见超市的货架大都摆得整整齐齐，那些热销、便宜的商品通常被放在最显眼的位置，而这就是理货员的功劳。靠近门口的货架，多层货架上接近视平线的那几层，店堂里位置显眼的货架，全都是像孙小姐这样的理货员争抢的对象。货架位置越显眼，种类越繁多，摆得越有条理，就越容易激发消费者的购买欲望。销量提高了，超市才会多进你的货，才愿意让你的产品长期放在最显眼的位置——而这正是理货员工作的意义所在。

孙小姐第一次走进街边一家很小的便利店时，面对柜台前女店员冷冷的面孔，她犹豫了半天才最终鼓起勇气来到她面前，低声说：“你好，我是××食品公司的。”女店员抬起头，瞪了她一眼问：“什么事？”“我，我来看一下我们公司的……”“有什么好看的！”没等孙小姐说完，女店员就很不礼貌地打断了她的话。

孙小姐的脸一下子红了，但是为了完成工作，她不得不又一次开口说：“你们的货架有些凌乱，商品的种类比较少，如果多进一点我们的商品，对你们也有好处……”但她一直说了10分钟，女店员始终没有认真听，这让孙小姐感到羞愧难当。在离开的时候，孙小姐甚至想：我怎么说也是大学毕业

生，凭什么要干这种没面子的工作？

当她在电话里把这种想法告诉公司经理时，经理的一番话启发了她：“销售不是一种卑微的工作，销售员与其他人一样，都是用自己的努力实现自我价值。你千万不要灰心丧气，只要坚持下来，肯定会有突出的业绩。”

孙小姐经过仔细琢磨，觉得经理的话非常正确。从那以后，孙小姐每周都要光顾那家小超市几次，时间久了，那个难缠的女店员竟然与孙小姐成了老朋友，自然会把店里的情况如实告诉给孙小姐。这样，半年过去了，在孙小姐负责的那片区域里，20多家超市中的“黄金段”货架上摆满了孙小姐所在公司的产品。

对于销售员来说，不管是高层的销售经理，还是底层的业务代表，其所从事的销售工作，都有着深刻的意义。因此，在面对客户时，为了克服潜意识里的自卑心态，我们可以从以下方面入手。

1. 相信自己

在销售事业中，相信自己意味着不仅相信自己的办事能力，还相信自己选择销售事业的正确性，相信自己的工作能够给每一个人带来健康、财富，相信自己是在和朋友们分享产品、爱心。只要树立了这种职业的自信心与自豪感，你自然会勇敢地走向客户。

2. 心情放松

我们都知道，不愉快的情绪会带给对方不愉快的印象。因此，在和陌生人会面时，一定要抛开不顺心的事，想一些让自己高兴的事，让心情舒畅起来，把一个快乐的你呈现在客户面前。

3. 神态自然

凡事欲速则不达，做什么都要掌握一个度。所以，在初次会面时，不

要把得失看得太重。只要能与对方建立良好的关系，就能争取到再次见面的机会。

4. 说话要清晰自然

“言为心声”，适中的声音更能增添你说话的自信与魅力。销售员在与客户见面时，说话要自然，表达要流畅，发音要清晰，避免声音过小。

5. 看淡得失

“欲速则不达”，急于求成往往会使自己窘态毕现，无法发挥应有的水平。因此，销售员在面对客户时，不要刻意要求自己一定要做得多么好。只要提前充分准备，该做的都做了，然后顺其自然就可以了。古人说“无欲则刚”，不必要的欲望和顾虑少一些，事情反而会办得更顺利。

总之，在多数情况下，销售员会被客户拒绝，原因可能有很多，属于销售员主观原因的，最基本的就是自己的心理障碍，尤其是自卑、恐惧的心理。所以，克服自卑，消除恐惧，有助于你练就更好的销售内功。

利用好见面后的瞬间印象

心理学家经研究发现，人们的看法常常受到“晕轮效应”与“首因效应”的影响。“晕轮效应”指人们总是习惯因一件事或对人的某一部分成见而影响对那个人的整体看法。如果碰到一位衣冠不整、形象邋遢的销售员，客户就会本能地认为他办事马虎。而“首因效应”指初次见面形成第一印象后，由于心理定式及晕轮效应的作用，第一印象会在大脑里保持很长一段时间。

一个衣着随意的业务员到一家公司推销精密仪器，这家公司的老板只与他谈了一小会儿，就将他打发走了。业务员走后，老板对他的员工说：“一个业务人员在约见客户时，连自己的形象都不打理好，我又如何相信他所推销的精密仪器能够正常运转呢？”此后，那位业务员再试图向这家公司推销产品时，公司老板都没有再见他——尽管他已经改变了邋遢的衣着。

通常情况下，客户见到你后，30秒内便会对你形成第一印象。在这半分钟内，如果他愿意与你沟通，那么你的推销工作将会比较顺利；如果这30秒内并没有引起客户对你的赏识，那么你此后的工作就要困难很多。

我们平时路过一些饭店时，如果发现某家饭店的服务员待客有礼、衣着得体，往往就容易产生去这家饭店用餐的兴趣；相反，如果你发现某家饭店的服务员不注重卫生，衣服油污，甚至手都没洗干净，要是这样一个服务员

过来请你点菜，相信你的食欲也会顿减，甚至会离开这家饭店。其实在销售中，道理也是一样的。为了给客户留下良好的第一印象，销售员要注意以下几点。

1. 礼节

礼节在推销业务中非常关键。一个人的长相有美丑之分，这是先天的，但销售员可以通过后天学习的礼仪提升个人魅力。正常情况下，客户都喜欢与懂礼貌、讲礼仪的销售员合作。

讲究礼节的基本原则是真诚、热情、自信、谦虚。如果我们能围绕这几个方面去处理事情，就能收到良好的效果。

2. 服饰

销售员着装的基本要求是干净整洁，既要符合时尚美感，又要恰当地体现个人的风采。干净整洁、搭配协调，适合自己的着装，会使你在举止之间流露出自然的美感和迷人的魅力。

日本推销界流行一句话：“你若想要成为第一流的销售员，就应该先从仪表修饰做起，用整洁得体的服饰来装扮自己。”具体来说，销售员的着装一定要符合自身的性格、身份、年龄、性别、环境以及风俗习惯，不要佩戴过多的饰物。如果在穿戴方面过于引人注目，效果反而会适得其反。

3. 言谈举止

销售员与客户说话时，态度要谦逊有礼，要让客户觉得你很有教养。但有一些问题是你必须避免的，比如说话速度太快、吐字不清、语言粗俗、态度不冷不热，爱批评、说大话、撒谎，油腔滑调、沉默寡言，太随便、与客户勾肩搭背、死缠烂打，抓耳挠腮、耸肩、吐舌、舔嘴唇、脚不住地抖动，不停地看表、皮笑肉不笑，东张西望、慌慌张张，等等。

微笑是最美的语言

美国希尔顿旅馆董事长康纳·希尔顿常问属下一句话：“你今天对客户微笑了没有？”他确信微笑将有助于希尔顿旅馆世界性的大发展。因此，他要求属下记住一条：“无论旅馆本身遭遇何种变故，希尔顿旅馆服务员脸上的微笑，永远是属于旅客的阳光。”秉持这一经营理念，希尔顿旅馆以微笑服务著称于世。也正是凭借这一独一无二的优势，当1930年经济大萧条来临时，在全美国的旅馆倒闭了80%的情况下，希尔顿旅馆的服务人员脸上带着微笑度过了这个艰难时期，最终发展成为声震全球的大旅馆。

微笑是世界上最美的行为语言，也是人际关系中最佳的润滑剂。纵观历史，在任何时代、任何地区、任何民族中，微笑都是表示友好意愿的信号。总而言之，对于销售员而言，请不要吝啬你的笑容，它既是打开人与人之间关系坚冰的最佳手段，也是给人留下好印象的开端。只要你坚持微笑的表情，即使理由不充分也会得到客户的好感。

在一次大型的汽艇展示活动中，很多客户都在参观汽艇模型。在这次展会中，有一位异国的石油富翁对一艘大船表现出了很大的兴趣，他对那艘船的销售员说：“这艘船多少钱？”那位销售员冷冷地告知了其价格。富翁虽然对这艘船很感兴趣，但是看着销售员“平静”的脸，他悻悻地走开了。

当他走到下一艘展示船面前时，对面的销售员热情极了，脸上挂着灿烂