

销售就是要 玩转情商

—— 沟通技巧版 ——

姜得进 等著

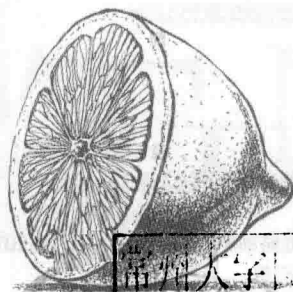
Emotional Intelligence Success:

GREAT COMMUNICATION
SECRETS FOR SELLERS

销售就是要 玩转情商

—— 沟通技巧版 ——

姜得祺·著



常州大学图书馆
藏书章

Emotional Intelligence for Sales Success:
**GREAT COMMUNICATION
SECRETS FOR SELLERS**

图书在版编目 (CIP) 数据

销售就是要玩转情商:沟通技巧版 / 姜得祺著. —南昌:百花洲文艺出版社, 2017.9
ISBN 978-7-5500-2367-3

I. ①销… II. ①姜… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第210674号

销售就是要玩转情商:沟通技巧版

XIAOSHOU JIUSHI YAO WANZHUAN QINGSHANG:GOUTONG JIQIAO BAN

作 者 姜得祺
出 版 人 姚雪雪
出 品 人 李吉军 张学龙
责任编辑 周振明
特约编辑 唐 可
营销编辑 姚 靖 翟平华
封面设计 胡椒书衣
版式设计 九 一
出版发行 百花洲文艺出版社
社 址 南昌市红谷滩新区世贸路898号博能中心一期A座20楼
邮 编 330038
经 销 全国新华书店
印 刷 北京鹏润伟业印刷有限公司
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 17.5
版 次 2017年9月第1版第1次印刷
字 数 230千字
书 号 ISBN 978-7-5500-2367-3
定 价 39.80元

赣版权登字 05-2017-362

版权所有,侵权必究

发行电话 0791-86895108

网 址 <http://www.bhzwy.com>

图书若有印装错误,影响阅读,可向承印厂联系调换

第一章： 销售其实就是：见什么 人说什么话

作为销售员，你懂得如何让沉默寡言的消费者开口说话吗？遇到那些百般挑刺的人，你知道怎么应对吗？一毛不拔的客户来了，你怎么办呢？销售技巧人人都知道，为什么成功的销售员少之又少呢？

001

- 客户喜欢什么，我就跟他聊什么 …003
- 性别不同促进成交的话术也不同 …007
- 只要让寡言者开口就能找到卖点 …011
- 让百般挑刺的客户心满意足很关键 …015
- 让一毛不拔的客户觉得自己占了大便宜 …019
- 让优柔寡断者觉得决定是自己做出的 …021

第二章： 只会说不会听的销售员 不是好业务

你的销售技巧还停留在不断说服客户上吗？你知道你的客户为什么没有给你成交的机会吗？倾听，是销售过程中不可或缺的一环，一味地说不如耐心地听，听得好，业绩才更好！

025

- 倾听有技巧 …027
- 听得越多，成交概率越高 …031
- 怎么听才能够听到客户内心的声音 …034
- 冷静聆听客户批评，吸取教训 …038
- 适时沉默也可成为成交的捷径 …041

第三章： 销售员怎么说才能说 到客户的心坎上

口才不好就干不了销售吗？你身边的销售员都是夸夸其谈的人吗？伟大的销售员知道，能说不代表成功，懂得如何说到客户的心里，才是真正关键的！

045

- 既然要给客户说就一定要说重点 ……047
- 将产品的优势转化为客户的利益 ……051
- 为客户编造一个拥有产品后的美梦 ……055
- 说破产品瑕疵让客户自己来做选择 ……059
- 用客户自己的话来说服客户 ……062
- 给足客户面子，他就给你足够的金子 ……066

第四章： 巧妙提问，摸清客户 的真正需求

你会提问吗？和客户聊了好久，依然找不到客户真正想要什么该怎么办？好的问题可以让你快速摸清客户门路，抛弃不靠谱的话术技巧吧，和我一起从提问开始，了解客户的真实需求。

069

- 抛砖引玉，好问题引出客户真需求 ……071
- 因势利导，挖掘出客户的潜在消费力 ……075
- 换位思考，从客户角度帮助客户解决问题 ……079
- 解答疑难，以请教的口吻解决客户问题 ……083
- 连环发问，为客户创造更多沟通时间 ……086
- 旁敲侧击，寻找到客户的隐藏性需求 ……091



第五章： 销售员怎么说，才能 赢得客户信赖

你对你的产品了解吗？客户对产品有疑问，你能够为他解答吗？销售，不仅需要销售员具备良好的头脑，还需要销售员懂得一定的专业知识，成为客户的专业分析库，这样，你的职业生涯才越走越宽！

095

- 在客户面前，你就是产品最权威的专家 ……097
- 在客户面前不要做一个包裹严实的人 ……101
- 为你的客户讲一个他与产品有关的故事 ……105
- 面对客户的异议，越逃避问题越多 ……109
- 让权威的数据成为你最有说服力的推手 ……114
- 不善言辞的销售员如何赢得客户信任 ……117

第六章： 销售员只有这样说， 客户才会买买买

广告的效应，你了解多少呢？大部分人都知道利用名人效应，但怎样将名人效应与产品完美结合，从而让客户毫不犹豫下单呢？那些伟大的销售员不会告诉你的技巧，全在这里！

121

- 名人效应法：郭德纲也用这个牌子 ……123
- 欲擒故纵法：不要着急，以后再说 ……127
- 制造悬念法：激发客户的好奇心 ……132
- 设身处地法：只有赢得信任才可赢得成交 ……136
- 让步成交法：拒绝第一次但无法拒绝第二次 ……141

第七章： 面对讨价还价的客户， 该怎么说？

客户对价格极其敏感，你该怎么做？一味要求降价的客户，又该怎么面对呢？你知道什么时候做出报价，客户的抵触心理最弱吗？良好的销售来源于巧妙的沟通，随着我一起，提升自己的能力吧！

145

- 价格虽然很敏感，但说服客户有绝招 ……147
- 报价有技巧 ……151
- 客户开口砍价，销售员如何应对 ……156
- 讨价还价的过程中还得学会说 NO ……160
- 以客户喜好程度，掌控价位浮动大小 ……164

第八章： 当客户找理由拒绝，该 怎么挽回自己的单子

客户一见面就开始抱怨，你还能有耐心吗？他拒绝了你的提议，你要如何做呢？大部分销售员在客户拒绝后，都会退缩或者沉默，但这真的代表客户不喜欢吗？该如何分辨呢？

169

- 马云：有抱怨的地方就有生意 ……171
- 巧妙化解拒绝，柳暗花明又一单 ……175
- 向客户交底，让其无法再次拒绝 ……179
- 用幽默话术化解客户的拒绝 ……183

第九章： 销售员最应该避免的 说话方式

你知道何时开口说话，客户不会觉得反感吗？针对不同的客户，你知道他们的禁忌有哪些吗？正确的说话方式能够让客户对你心生好感，记住这些不能使用的语言吧，它们是你成功路上的绊脚石。

187

- 销售员忌语必须要清楚 …189
- 不要总在客户面前说消极的话 …193
- 听客户说话的时候不要显得不耐烦 …198
- 不要总是拽着客户的“短处”不放 …202
- 不要将客户的秘密泄露给他人 …206
- 不要给你的客户开空头支票 …210

第十章： 售后服务这样说，客 户才会二次消费

你敢向客户承诺自己的售后服务吗？产品出现了问题，你是逃避还是出面解决？现在的客户，不仅看重产品本身的价值，还注重产品的延伸服务，因此，处理好售后很关键！

215

- 诚信服务才能赢得更多回头客 …217
- 落实服务承诺让每个客户用得安心 …221
- 要有敢于向客户低头认错勇气 …226
- 积分回赠是培养客户忠诚度的最好策略 …231
- 在服务过程中辨别真伪和异议，并积极解决 …235
- 互惠互惠才能让客户觉得你很靠谱 …239

第十一章： 每个人都可能成为 卓越销售专家

你了解你的客户吗？和陌生人交流你会怯场吗？工作之余你会进行反思总结吗？学好每一个技巧并融会贯通，你就是卓越销售专家！

243

- 学会快速将陌生人变成熟人的技巧 …245
- 给你的客户设计一套非买不可的理由 …250
- 销售专家一定是一个懂心理学的预约高手 …254
- 巧借“第三者”的力量成就自己的业务 …259
- 销售员怎么催账，客户才能立马掏腰包 …263
- 了解每一个客户，才能成就未来更多客户 …267

目 录

CONTENTS

CHAPTER 1

第一章： 销售其实就是：见什么人说什么话

作为销售员，你懂得如何让沉默寡言的消费者开口说话吗？遇到那些百般挑刺的人，你知道怎么应对吗？一毛不拔的客户来了，你怎么办呢？销售技巧人人都知道，为什么成功的销售员少之又少呢？

● 客户喜欢什么，我就跟他聊什么

沟通是销售过程中必不可少的环节，但是如何降低沟通成本却是一个技术活儿。一位非常成功的销售员曾总结道：客户喜欢什么，我就跟客户聊什么。这个道理看似很简单，但真正能做到的人很少。这需要你在与客户交流之前对客户有相当的了解，或者是当客户站在你面前的时候，你能够看懂客户的微表情。比如，通过客户的衣着来判断客户的消费能力，通过客户的言谈来判断客户购买的欲望有多大，通过客户的眼神来判断客户真正关注的是什么……知道了客户的这些信息，在接下来的沟通过程中，你才能投其所好，一步步地诱导，让客户的思路跟着你的思路走，最终达成合作。这就是客户喜欢什么，我们就跟他聊什么的最大好处。

杰特是美国一家知名啤酒公司的推销员，由于业绩很出色，一直以来都颇受领导信任，这给杰特带来了很大的自信，在他看来天下没有难做的生意。可是最近他遇到的一个酒店老板让他有些犯难，这个老板是来自中国的华侨。他多次拜访这个酒店的老板都无功而返，因为这个酒店里的啤酒已经有专门的企业来供应，所以杰特要想将自己的啤酒打入这家酒店就很有难度了。虽然杰特一次次见酒店老板，但一次次被酒店的老板拒绝，可是杰特依然不放弃。

后来，他打听到酒店老板最大的爱好就是写字、画画。于是，杰特没有再急着去拜访这位酒店老板，而是认真研究起中国具有影响力的书画家，了解他

们的书画风格，虽然这对杰特来说难度非同小可，但是杰特觉得这是唯一的机会了。

当杰特再次与酒店老板约见的时候，他没有直接推销啤酒，而是“无意间”从老板墙上的字画聊起，酒店老板一听杰特说得头头是道，便来了兴趣，两个人聊了一个下午。第二天酒店老板主动打电话邀请杰特一起喝茶闲聊……后来，酒店老板主动向杰特提出从他这里进一批酒。

杰特的成功就是因为他知道了酒店老板的兴趣爱好，并且懂得投其所好。销售过程中，我们经常会碰到不易交流的客户，很难打开销售局面。但聪明的销售员都知道，如果一条路走不通，那就从另一条路开始走——试着从侧面了解客户的薄弱点、兴趣点，找到这些“点”然后进行猛攻。

但是销售员不要认为找到契合点了，就算大功告成了，找到这个“点”并不算成功，如何在这个“点”有聊的内容才最关键。如果这个老板喜欢字画，你也知道了这一点，但是你对字画一窍不通，你总不能说一句：“张总，听说你对字画很有研究？”老板来一句：“是的！”就没有下文了吧？

田园是北京一家汽车公司的销售员，他在一次车展上认识了有购车意向的王总，车展结束之后田园多次预约王总见面聊一下，看是否有合作的空间，可是都被拒绝了。后来，田园从王总的助理那了解到王总最大的爱好就是射击，几乎每个周末都去北京郊外射击场进行射击。

于是，田园在网上查阅了很多关于射击方面的资料，而且跑遍了郊区几乎所有的射击场，甚至还专门报班学习了射击。一个月后田园的射击知识大增，

俨然成了这方面的专家。当田园再次给王总打电话的时候，没有直接推销自己的汽车，而是向王总推荐了郊区几家环境优雅、设备齐全、服务质量好的射击场，并且邀请王总有时间的话与他一起去郊区玩。

一个周末，田园在射击场“偶遇”了王总，王总很感谢田园帮他推荐的射击场，同时也对田园这么年轻就在射击方面有如此丰富的知识很是惊讶和敬佩。在回市区的路上，王总告诉田园自己喜欢造型粗犷的越野车，田园顺势将自己公司符合王总需求的那一款车推荐给了王总，最终愉快地成交。

如果让每个销售员对每个客户都付出如此大的代价是不现实的，但每个销售员对某几个重点客户不妨多付出一些，这样你将会有意想不到的收获。

了解客户的兴趣点并且投其所好既是一种情感投资，更是一种销售技巧。它让本来充满着利益与金钱味的人际交往变得更加有人情味，给客户一种温暖的感觉，这样就很容易达到先交朋友再做生意的共识。如果没有情感投资，直接赤裸裸地交易，这种成交是短暂的，一次性的。只有付出了情感，让客户将你当作朋友了，这样的交易才能持续下去。

销售警语

❖ 提前了解客户需求。这种了解包括性格、兴趣、需求等，只要抓住某一点就能够找到与客户的“契合点”，这就相当于找到了客户的“痛点”，只要有“痛点”就没有拿不下的客户。

❖ 谈资必须充分准备。为了能够与客户有的聊，并且能够聊到客户的心里去，前期谈资的准备很关键，需要付出大量的时间和精力，不需要面面俱到，这也不现实，只要有某一个“点”能够聊到客户的心里就可以了。

● 性别不同促进成交的话术也不同

女性与男性存在着很大的消费心理差异，因此，女性容易冲动性消费，而且购买的东西很大一部分都是不太实用的东西，而男性则相对理性一些，购买的东西大都是属于硬性消费商品。因此，作为销售员，必须抓住女性与男性的消费特点，采取不同的交流方式来促进成交。

女性客户的消费特点：

◆ 女性一般都是主动消费，而且消费很灵活。这主要是因为女性大多数都需要操持家务，所以，她们必须通过采购满足家庭成员生活所需。另外，女性总觉得自己缺少点什么，通过购物消费来满足这种心理需求，即使女性所需求的东西没有货了，她也会购买其他的物品来代替自己所需的東西。

针对这类型消费者，销售员经常应该会说的是：“您做家务那么辛苦，有了这款产品能够让您省事很多！”“您现在购买就算对了，这将会成为今年最流行、最时尚的款式！”“虽然这款产品目前没有货了，但是我给您推荐另外一款产品，它功能不比你当初看中的那款差！”……

◆ 女性消费具有很浓厚的感情色彩。女性一般情感丰富、细腻。只要今天在商场就会将看到的所有商品与身边的人联系起来，也许这款商品并不是很适合当事人，但女性一般都会想象成很适合，于是，就赶紧为其进行购买。

销售员针对这种女性，一定要告诉她：“你的宝贝女儿穿上这款衣服一定就像小公主一样漂亮！”“这个洗脚盆很适合老年人使用，你买来送给自己的公公婆婆，尽一份孝心何尝不好呢？”“男人身上必备的三件东西是手表、腰带、皮鞋，有了这三件必定能够帮助男人走向成功，你给你的男朋友买一件呗！”……

◆ 女性购物受到外界的影响很大。女性如果看到超市、商场的广告宣传，尤其当看到商场有“减价商品”“促销商品”“出口转内销”等字样，或者某一款产品大家抢着购买，那她就会加入到购买的行列，无论目前需不需要。

销售员针对这种女性，一定要给她造成紧迫感。比如：“这款商品只打折三天，今天下午五点就截止了！”“我们是赔钱甩卖，卖完我们好进新款，所以这么便宜，而且只剩下这几件了！”……

男性客户的消费特点：

◆ 男性一般比较自信，购物喜欢速战速决。男性善于控制自己情绪，处理问题比较冷静，购物比较理性，有很强的独立性和自尊心，对于自己喜欢的商品会果断下手，对自己不喜欢的商品不购买的意志很坚定。

销售员针对这种男性应该再加一把火，使其快速成交：“你要相信你的眼光没有问题！”“如果您拥有了这款产品，更能够凸显您的气质！”“您看这款产品看了这么久了肯定是喜欢，对吧！我帮你拿主意了，你就拿这款绝对没有问题！”