

99%的人知道
但没掌握的
销售口才宝典

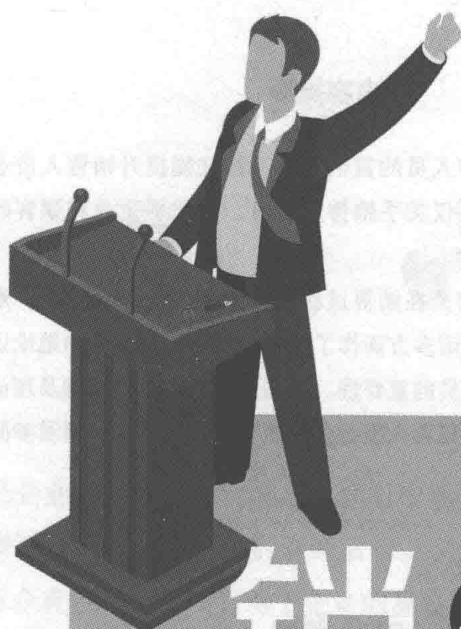


与实用技巧

销售口才

这是一个注重沟通的时代。
拥有一副好口才与强大的聊天力，
也就获得了销售场上更多的话语权与生存力。

卫峰◎编著



销售口才 与实用技巧

卫峰◎编著

国家一级出版社  中国纺织出版社 全国百佳图书出版单位

内容提要

口才作为销售人员的营销利剑,往往能提升销售人员业绩。销售口才,不仅关乎销售员本身,更关乎企业和顾客的利益。

本书针对销售员在销售过程中的赞美、提问、倾听、寒暄、报价、引导等诸多方面作了详细的阐述,深入浅出地论证了口才对于销售人员的重要性。本书通过日常销售案例及理论分析,总结出成功销售人员必备的销售口才技巧,供诸君参阅学习。

图书在版编目(CIP)数据

销售口才与实用技巧 / 卫峰编著. —北京: 中国纺织出版社, 2018.8
ISBN 978-7-5180-5188-5

I. ①销… II. ①卫… III. ①销售—口才学
IV. ①F713.3②H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第140923号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 李 杨 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2018年8月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 13

字数: 155千字 定价: 39.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

Foreword



销售，是企业组织针对社会需求，面对市场竞争，在市场调查论证的基础上，为促进商品流通而进行的营销活动。在西方有一句名言：“没有销售，就没有企业。”可见销售对于企业的重要性。

销售最需要的就是好口才，销售的奇迹80%是由口才创造的。比如，广为人知的乔吉拉德，从小有口吃的毛病，但他后来练就了卓越的销售口才。因为出色的口才以及灵活的技巧，他成为吉尼斯世界纪录大全认可的世界上最成功的推销员。从1963年至1978年，他共推销13001辆雪佛兰汽车，连续12年荣登世界吉尼斯记录大全世界销售第一的宝座，他所保持的世界汽车销售纪录——连续12年平均每天销售6辆车，至今无人能破。所以，掌握销售口才至关重要。

俗话说：“买卖不成话不到，话语一到卖三俏。”可以说，销售员是靠嘴巴吃饭的。自销售之初，口才就是必不可少的媒介。从接近客户，到开始销售洽谈，一直到合作关系的建立，都需要销售员利用出色口才创造良好的氛围，与客户建立良好关系。在销售过程中，销售员只有作出良好的产品介绍，才能让顾客接受和认可产品和服务的价值，而这一切都要依靠口才来实现。当客户有异议时，依然需要销售员通过良好的口才去化解对方的顾虑，从而促进交易的成功。对销售员来说，通过良好的口才，可以激发顾客合作意愿，从而促进合作。所以，一名出色的销售员一定有出色口才，只有出色的口才，才能够让顾客感受到销售员的个人魅力，从而乐意购买产品和服务。



销售口才与实用技巧

成功的销售，不仅是推销产品，更是推销自己。出色的口才不仅能够充分地展示一名销售员的个人魅力，同时还能够给自己的顾客带来愉悦的享受。凭借出色的口才，销售员可以与顾客建立信任感，赢得顾客的好感。一旦顾客认可了销售员，那么销售产品便完全不存在问题。销售口才是一门艺术，想要练就销售口才，首先要掌握讨顾客喜欢的说话方式，了解与顾客的关系，了解顾客在想什么，然后投其所好，以顾客能够接受的、容易喜欢的方式来跟他们说话，这样自然就可以轻松搞定一切顾客。

编著者

2018年4月

目录

contents



第1章 销售口才，一分钟打动顾客心	001
做销售，会说话很重要	002
自己对产品有信心，才能赢得客户信任	004
打消客户疑虑，让成交变得更简单	007
利用产品优势吸引客户	009
第2章 赞美话术，战无不胜的销售力量	013
赞美要具体，切不可浮夸	014
赞美，是销售成功的最短距离	016
委婉赞美，赢得客户好感	019
赞美富于新意，让顾客体会到你的诚意	021
第3章 倾听话术，认真聆听顾客的心声	025
全面倾听，才能更了解客户	026
适时倾听，促进销售成功	028
专注倾听，激发客户深入沟通的欲望	031



销售口才与实用技巧

倾听过程中抓住销售的最佳时机·····	034
第4章 销售提问，顺畅沟通的敲门砖·····	037
问对方感兴趣的话题·····	038
通过提问了解顾客的购买能力·····	041
善于把握提问分寸，避免给顾客造成压力·····	044
提出让顾客轻松回答的问题·····	047
好的提问会让顾客保持好情绪·····	049
第5章 寒暄话术，良好的铺垫助沟通·····	053
适时寒暄，拉近与陌生客户的距离·····	054
话家常，快速提升你的亲和力·····	056
业务客套话，化解尴尬气氛·····	059
利用寒暄的语言艺术，维系老客户·····	061
避开销售客套话禁忌·····	064
第6章 销售话术，说顾客喜欢听的话·····	067
打动客户，声音必须有感染力·····	068
销售的话不在多，而在于恰到好处·····	070
善用修辞艺术，成就销售高手·····	073
用对表情，影响客户作出购买决定·····	076
沉默，也是一种销售艺术·····	079





第7章 话术雷区，掌控语言的分寸感·····	083
从容不迫，销售需要多一些耐心·····	084
礼貌用语，体现对顾客的尊重·····	086
避实就虚，回答问题不必太全面·····	089
长话短说，忌讳废话连篇·····	091
信守承诺，但不轻易许诺·····	094
第8章 销售技巧，变幻无常的心理战·····	097
适当使用激将法，迫使顾客作出决定·····	098
投其所好，抓住顾客的心·····	100
设置悬念，激发顾客的好奇心·····	103
借用真实案例，增强产品说服力·····	105
第9章 销售拓展，打造有效销售人脉圈·····	109
联系亲朋好友，让其成为忠实客户·····	110
注重服务与维系，提升老客户转介绍率·····	112
分析顾客需求，挖掘潜在客户·····	116
深度挖掘老客户身后的人脉资源·····	118
通过塑造好口碑，让老客户主动宣传产品·····	121
第10章 销售约访，成功约见陌生客户·····	125
应对客户说“没时间”的约访话术·····	126
如何通过电话约客户见面·····	128





销售口才与实用技巧

应对客户以“路太远”为借口的灵巧话术·····	131
掌握沟通主动权，别给客户太多选择·····	134
打好“语言太极”，模糊话语焦点·····	136
第11章 拜访话术，促进销售成功的基础·····	139
拜访客户，适当随意一些·····	140
拜访客户时应该说些什么·····	143
巧妙为下一次拜访埋下伏笔·····	146
目的性不要太强，先跟客户做朋友·····	148
留心观察，找客户感兴趣的话题·····	151
第12章 开场话术，利用首因效应的魔力·····	155
吸引客户的与众不同的开场白·····	156
面对中老年顾客，多拉家常·····	159
经典开场白销售话术·····	162
用真诚的心，打动每一位顾客·····	164
善于用热情感染客户·····	167
第13章 产品介绍，刺激顾客的购买欲望·····	171
别泛泛而谈，突出产品最大卖点·····	172
善用专业术语，提升顾客信任度·····	174
作好产品描述，挖掘产品卖点·····	177
列举数据，让产品更具说服力·····	179
通过适当比较凸显产品竞争优势·····	182





第14章 互信建立，快速提升顾客信任度	185
主动打消客户关于产品的疑虑	186
了解客户的真实需求，有助于打开其心结	188
不要马上否定客户的异议	191
利用其他客户的真实案例打消新客户的疑虑	193
参考文献	197



第1章

销售口才，一分钟打动顾客心

销售员都知道，销售是靠嘴吃饭的，开口说话是说服客户、取得销售业绩的前提条件。但现实销售中，有一些销售新手和缺乏信心的销售员在销售中总是消极被动，不敢开口，而最终结果要么是业绩不佳，要么是放弃销售工作。所以，在销售界，人们常说，敢说才敢卖，如果开不了口，销售将无从谈起。所以，作为销售员，无论推销的是什么，你都要相信你的产品，相信你的公司，相信自己，大胆地开口，这样才能在推销的时候把这种积极的情绪传达给客户，并感染客户。



做销售，会说话很重要

销售员都知道，销售是靠嘴吃饭的，开口说话是说服客户、取得销售业绩的前提条件。但现实销售中，有一些销售新手和缺乏信心的销售员在销售中总是消极被动，不敢开口，而最终结果要么是业绩不佳，要么是放弃销售工作。所以，在销售界，人们常说，敢说才敢卖，如果开不了口，销售将无从谈起。

销售情景：

老李自20岁起就开始从事礼品销售的工作，到现在已经有20年了。20年的时间让他从一个对销售一无所知、遇到客户都怯生生的新手成长为一名顶尖的销售员，他清楚地记得自己第一个月的销售业绩是零，但是现在他每个月的销售业绩可以达到几十万元，他现在是公司的业务经理了。每次在培训公司的销售员时，老李总会说这样一番话：“大家都知道，我曾经对销售一无所知，第一个月的业绩为零，我害怕和客户说话，害怕客户会不购买我的产品，越是害怕，我越是不敢说话，一开口就会语无伦次。但后来，我告诉自己，一定要成为最顶尖的销售员，我会成功的，以后不管遇到什么样的客户，我都要尝试着与其沟通。”

“那是第一次，我将产品推销出去。那天，我主动与一位女顾客说话，为了引起她的注意力，我顺手举起剃须刀说：‘你要剃须刀吗？’她用奇异的眼光看了一下说：‘啊？剃须刀？你有没有搞错啊！我又没有长胡子，要剃须刀干吗啊！’我微笑着看了她一眼，然后右手拿起手上的剃须刀，轻轻地放在桌面上，然后又轻轻地动一下桌面上的剃须刀，接着深情地对她说：‘哪！剃须刀是男人三大宝之首，每个成年男士都要剃胡子





的，六月十九日是父亲节，就快到了，你想象一下，六月十九日那天，当你爸爸收到这份礼物时那开心的样子，你喜不喜欢？’‘是啊，我怎么没想到呢？’结果，这位女士很爽快地买下了我的剃须刀。自从这件事之后，我自信多了，我感受到了主动开口为自己带来的益处。在这里，我也想告诉大家，做销售一定要敢说，如果你不愿意开口，就不要做销售。”

分析：

老李说得很对，要想成为顶尖的销售员，大方、勇敢、主动地说是第一步，越是恐惧，越是害怕，越是会出现以下几种状况。当你面对客户准备介绍产品时，勇气不翼而飞，大脑一片空白，畏畏缩缩无法开口，即使开了口，也是手心冒汗、声音发颤、语无伦次。或者当你拿起电话打给陌生客户时，不知道该说什么，即便说了也语无伦次、磕磕绊绊。陌生拜访时不敢敲客户的门，敲开了也神色紧张、不知所云……这些都是心理上的恐惧导致的。

要知道，客户总是喜欢和大方、健谈的销售员谈话并做生意，而不可能对那些说话、行为扭捏的销售员有好印象。那么，作为销售员，你该如何克服自身恐惧，敢于主动开口呢？

1. 作足准备，减轻心理负担

作足准备是减轻恐惧感的最好方法，可以从以下四个方面做起。设想见面第一句话跟客户说什么，客户会有什么疑问，你该如何回答这些疑问，如果客户拒绝你该怎么办等。

2. 多作心理暗示，鼓励自己

事实上，心理状态良好与否主要还在于销售员自己。在销售过程中，不要让自己的心情被客户的表现所左右，无论客户的情绪怎样，要始终保持良好的销售礼仪和销售态度。在内心多作自我鼓励，相信自己一定能做到，这样，你表现出来的精神状态就是自信的，也会在无形中为产品加分。



3. 锻炼在众人面前说话的能力

通常情况下，人们在面对很多人的时候会表现得更为紧张和不安，因此，销售员不妨练习在众人面前自如地说话。交谈的内容多以轻松的话题为主，这样可以大大提高销售员与客户交流的勇气。

4. 给自己难度，挑战自己

推销看似不可能销售出去的产品也是能让销售员克服恐惧的一种方法。比如，销售员可以选择一个时间，规定自己要向男士推销女士内衣，这看似不可能成功，但一旦成功了，销售员内心就会受到极大鼓舞。销售员会想：推销看似不可能销售出去的产品我都有勇气进行下去，那么，在面对准客户时，还有什么不行的呢？

因此，销售员如果想完成推销工作，提高销售业绩，就必须摆正心态，克服恐惧心理，争取做到心无杂念，让自己彻底放松，时常鼓励自己，然后信心百倍地与客户沟通。

自己对产品有信心，才能赢得客户信任

销售员都知道，工作的最终目的就是要将产品推销出去。但销售行业是与人打交道的行业，人与人交往，就要将心比心。作为销售员，无论推销的是什么，你都要信任自己推销的产品，这样才能在推销的时候把这种积极的情绪传达给客户，并感染客户。试想，如果销售员都对自己的产品和为客户提供的服务没有信心，又怎能让客户产生购买信心呢？

而现实销售中，一些销售人员在听到客户质疑产品质量或者对产品有某些不满时，就开始把推销失败的原因归结为产品质量低下，这样做是不对的。要知道，在竞争激烈的现代商业社会，产品也越来越同质化，同类产品功能、质量、性能上有什么大的区别？没有！产品既然已经获得各方面的认证，就是合格产品，也是公司最好的产品，一定可以找到消费





者。因此，在整个推销过程中，销售员都不能对产品产生怀疑，而是要相信自己推销的产品是优秀产品之一，这样销售员的表达才会让客户深信不疑。

销售情景：

小李是一名化妆品推销员，她所销售的品牌并不是什么名牌，但销量一直很好，这是因为她有一个销售秘诀：她自己就是这种化妆品的忠实客户，每次有新产品上市，她总是第一个购买，在试用完产品后，她会记下自己使用的感受，然后与客户们分享。所以，大家都愿意相信她，从她那里购买化妆品。

有一次，公司来了一位女士想要购买一套护肤品，小李劝了半天，对方还是担心产品的质量：“现在的化妆品质量太没有保障了，化学成分太多。”此时，小李明白，要想说服这位客户，就要拿出最有力的证据。于是，她从包中拿出自己已经使用了一半的产品，对客户说：“您没接触过我们的产品，担心产品的质量，这一点，是可以理解的。我们公司正是考虑到这一点，所以，公司的每一位销售员都是产品最忠实的客户，您看，这就是我每天使用的眼霜……我们公司的女销售员们每天都这样忙碌地工作，皮肤还是不错。所以，请相信我们产品的质量。”

“嗯，你说得没错，我看你的皮肤也很好，我相信你，一个喜爱并相信自己产品的销售员，我又有什么理由不相信呢？”

分析：

案例中，销售员小李之所以能打消客户顾虑，将产品推销出去，在于她能“以身试用”，用自己的切身感受来打动客户。

现实销售中，一些销售员常将业绩不好归咎于产品自身，如产品质量、性能等，而实际上他们自己也知道，同样的产品，有的销售员不能销售出去，而其他销售员却可以。这一点告诉人们，业绩的好坏主要取决于主观条件，而不是客观条件，销售员要始终对自己推销的产品充满信心。倘若销售员自己都没信心，客户是无法产生信任感的。而那些对产品满怀



信心，对公司、对自己充满信心的销售员从心态上就能感染客户，让客户看到销售员和产品的实力，从而产生购买欲望。那么，销售人员如何才能树立对产品的信心呢？

1. 筛选好产品，保证推销的产品质量

产品最终是要推销给客户的，产品的质量好，才是树立好口碑的前提。如果将假冒伪劣产品或者有问题的产品卖给客户，那么，最终会自断财路，甚至惹上麻烦。

所以，销售员在推销产品前，一定要对同类产品进行筛选，要选择优质的产品。因为产品质量始终是销售成功的前提，只有质量信得过的产品才是销售人员增加收入和高效销售的保证。如果产品无法为客户提供利益与价值，那么即使是世界上最优秀的推销员也不能保持持续的销售额。

2. 热爱产品，“以身试用”

要知道，客户几乎无法拒绝真正热爱自己产品的人，因为这些人真诚，会把自己的试用经验与客户分享，他们用行动给客户最好的证明。

所以，如果销售人员能和案例中的这位化妆品销售员一样，能购买和使用自己推销的产品，就能在无形之中增加客户对产品的信心。

3. 多使用正面、积极的语言

销售员在与客户交谈的过程中，言辞间尽量不要传递消极、负面的信息，而应该尽量使用积极正面的语言，并不断鼓励客户尝试。

比如，当顾客表示某种儿童食品价格过高时，可以这样正面解释产品贵的原因：“孩子的健康是最重要的，这是我们公司的原则，所以我们的食品都是经过各种食品机构检验了的，质量非常有保障。”

总之，销售员在推销前，一定要先对自己推销的产品充满信心，这样才能让客户对产品建立信心。只有当自身对产品坚信不疑时，销售员才能一举攻破客户的“心防”。





打消客户疑虑，让成交变得更简单

对于销售员来说，信任的达成是销售成功最为关键的一步。通常情况下，客户对那些说话言辞中肯、措辞严谨有致的销售员更容易产生信任感。因为语言是思想的外衣，一个人是否沉稳，是否值得相信，是可以通过语言来观察的。所以，在销售的过程中，一定要使用妥当的销售语言，绝不用那些模棱两可的词，这样才能有效降低客户对产品的疑虑。

销售情景：

某纸制品厂的销售员去一家连锁餐厅的总部推销，因为使用一次性纸餐具是大势所趋，所以客户表现出极大的兴趣，双方沟通很愉快，但正当客户准备签约购买时，客户突然想起了一个问题，就随口问销售员：“你们的这些纸盒和纸杯分别能承受的食物的温度是多少？”

“听我们同事说，这种纸盒盛食物的时间应该不能超过12个小时，时间太久可能会出现漏汤和漏油的现象。纸杯应该也只能盛不超过80度的饮料，不然可能会变软和破损。”

客户一听，马上改变了意见，对销售员说：“不好意思，我觉得这次购买计划还是要和餐厅的负责人商议一下，有了答案我会通知你的。”

结果可想而知，这笔生意就这么泡汤了，那家餐厅并没有打电话给这位销售员。

分析：

这位销售员的推销经历再次向我们证明一点：销售人员在实际工作中若不多加注意自己的语言，往往会“祸从口出”。销售员在与客户沟通的过程中，只有向客户传达正面、积极、肯定的信息，才有可能让客户相信你，而案例中的这位销售员在回答客户问题时，却接连使用“听同事说”“可能”“应该”等模棱两可的词语，继而让原本对产品很感兴趣甚至决定购买的客户对产品产生了质量上的疑虑，最终放弃购买。

那么，作为销售员，你该如何在销售中修饰自己的语言，取得客户的