

# 销售怎样说， 客户才肯听

破解销售大师把任何东西  
卖给任何人的能力之谜

销售成功与否，就看怎么说、怎么做

陈飞◎著

说得妙

客户就没有拒绝成交的借口

做得好

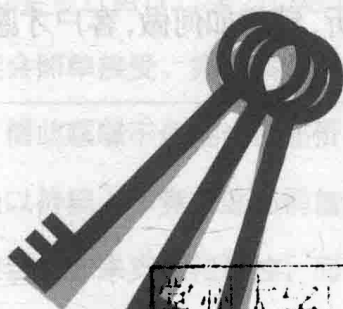
客户就会心甘情愿打开钱包



# 销售如何做， 客户才愿买

# 销售怎样说，客户才肯听 销售如何做，客户才愿买

陈飞◎著



常州大学图书馆  
藏书章

SPM 南方出版传媒 广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 ( CIP ) 数据

销售怎样说, 客户才肯听, 销售如何做, 客户才愿买 /  
陈飞著. — 广州: 广东人民出版社, 2018. 7  
ISBN 978-7-218-12904-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 115704 号

Xiaoshou Zenyangshuo, Kehu Caikenting, Xiaoshou Ruhezuo, Kehu Caiyuanmai

销售怎样说, 客户才肯听, 销售如何做, 客户才愿买

陈 飞 著

版权所有 翻印必究

出 版 人: 肖风华

责任编辑: 马妮璐

责任技编: 周 杰 易志华

装帧设计: 刘红刚

出版发行: 广东人民出版社

地 址: 广州市大沙头四马路 10 号 ( 邮政编码: 510102 )

电 话: ( 020 ) 83798714 ( 总编室 )

传 真: ( 020 ) 83780199

网 址: <http://www.gdpph.com>

印 刷: 三河市荣展印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 15 字 数: 172 千

版 次: 2018 年 7 月第 1 版 2018 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 39.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 ( 020 - 83795749 ) 联系调换。  
售书热线: ( 020 ) 83795240

## 作者简介



### 陈飞

90后青年演讲专家

品牌演说家教练

天心咨询创始人

招商实战导师

陈飞作为90后青年演讲专家，他以独有的演讲方式培训超过1000家企业，其中有燕京啤酒集团、茅台集团、五粮液集团等知名企业，并先后在北京、上海、重庆等上百个城市巡回演讲，还受邀到新加坡、马来西亚等国家演讲。他的演讲场次超1500场，听众达上万人次。

陈飞独创了销讲系统，并帮助数百家企业现场成功招商、融资，销售金额达数亿元；他还曾帮助数千名少年儿童、大学生用演讲重拾自信、点燃梦想。他的核心课程有“销讲系统”“品牌演说家”“少儿明星演说班”“演说导师班”等。著有《实现你的演说家梦想》《销讲》等畅销图书。



欢迎访问网站：[www.feispeak.com](http://www.feispeak.com)

# 前言

如今进入网络信息时代，销售已经完全脱离了传统意义上的含义，而升华为一种全新的理念贯穿于生活的每个角落，这就让“销售”这两个字逐渐上升为一门艺术、一门技术，成为一种对销售人员更具挑战性的事业。

在销售过程中，销售人员与客户之间必不可少的是沟通和交流，在这个过程中，销售人员要千方百计、全力以赴地引导和说服客户购买产品，而客户也并不一定会照单接受、完全买账。他们很可能对产品吹毛求疵，提出各种问题，借此喋喋不休地讨价还价。面对如此刁难的客户，你决不能保持缄默、坐以待毙，毕竟在这场销售活动中，你才是主角，所有的销售情节和场景应当由你来支配和掌控，而不是让客户牵着你的鼻子走，否则你是很难达到销售目的的。所以，并不是所有的销售人员都能轻松地荣登“销售天才”“销售大王”宝座的。

有人认为，能够顺利、圆满完成销售工作的人就是销售天才，而这些都是自己无论怎样都学不来的本事。他们往往用“自己注定学不来”这一连自己都无法说服的理由来为自己开脱。然而“天才”完全是可以复制的。这些人之所以悲观，并不是因为他们疏于勤奋、太过清高，而是因为他们没有找到使自己练就成为销售天才的法门。

销售本身具有独特的属性，不仅对说的技巧提出了很高的要求，而且

销售怎样说，客户才肯听，销售如何做，客户才愿买

对做的方式也提出了一定的挑战，可以说销售是说话艺术和实战技术的结合体。如果你能够将说话的艺术和实战的技术运用得炉火纯青，那么你就离成为销售天才的这一天更近了一步。换句话说，销售天才就是从“如何说”和“如何做”练起的。

人人都会说话，关键在于用什么方式说、用什么态度说、用什么语气说，如何说才能让客户愿意静下心来听你娓娓道来，并能够接受你推荐的产品，更能够自发地为你的产品做转介绍，将其分享给身边更多的人。其实，这里边是有着十分高深的学问的。和客户沟通，不但要掌握语言表达技能，把话说得温暖人心，还应当掌握销售心理学，深入探究客户的内心，这就要求销售人员要掌握专业的学识，用专业的眼光为客户做出专业性指导。这些知识和技能在成功说服客户购买的过程中是至关重要的，能够帮你成功打开一个好的销售局面。

当然，销售人员不但要会说，还要会做。在销售中，你所做的任何事情都是为客户埋单服务的，然而如何做、怎么做、用什么样的态度去做却关乎销售的成功与否。可以说，“说”是为“做”做铺垫，而“做”是为“说”进行进一步升华。所以，你不但需要运用各种策略和技巧应对客户的讨价还价，还需要“看碟下菜”，差异化地应对不同类型的棘手客户；不但要经营好你的人脉，在充满人情味的基础上开展销售活动，而且要善于运用各种奇思妙想的心理刺激来加速成交，甚至还需要发挥你的潜质，为客户“洗脑”，让客户吃下“定心丸”。这些对于销售人员尤其是对于初出茅庐的销售新人来讲，是着实需要学习的。

所谓“动之以情，晓之以理”，销售人员要知道怎样说才能有理有据地说服客户，让客户愿意听；更需要知道怎样做才能用颇具人情味的行动

感化客户，让客户愿意买。

本书是为销售人员量身打造的一本成就销售天才的指南，从“销售怎样说，客户才肯听”和“销售如何做，客户才愿买”两方面入手，通过各种实操方法和技巧、详尽的实例，向每一位销售人员传授销售天才的成功之道和销售智慧，帮助每一位销售人员特别是新进人员充分运用自己的销售天分，在销售领域中能够快速脱颖而出，成为企业中可遇而不可求的独门销售武器以及核心竞争力。

## Part 1

### 说服客户，与客户沟通是一门艺术

第1章 在客户销售现场，打动顾客 / 3

初次见面，如何让客户对你产生好感 / 4

如何打动客户，让客户一叫即应 / 6

所有销售人员都要学会客户的心理 / 12

做客户眼中，让客户感觉你像他的“自己人” / 15

第2章 将专业知识巧妙地与客户沟通 / 19

客户再次拒绝你时，如何应对“拒绝”的推销员 / 20

像专家一样说话，成为客户眼中的专家 / 24

客户的质疑太专业，如何应对才能接招 / 25

用权威数据说话，更有说服力 / 31

第3章 用幽默风趣打动客户，用真诚打动顾客 / 36

如何让客户感觉你幽默风趣 / 37

用真诚打动客户，赢得客户的信赖 / 39

把握商机，成为客户信赖的帮手 / 42

如何将客户的异议转化为你的优势 / 45

对客户缺点要避而不谈，让客户不感到累 / 49

第4章 巧用销售艺术，赢得客户信赖 / 53

运用销售的艺术来打动客户 / 54

# 目 录

## Part 1

### 话语攻心，与客户沟通是一门艺术



#### 第 1 章 先建立感情基础，后做销售 / 3

初次见面只谈感情不谈销售 / 4

30秒打动客户，和客户一见如故 / 8

用发自肺腑的热情温暖客户的心 / 12

替客户发声，让客户感觉你是他的“自己人” / 15

#### 第 2 章 用专业的话语消除客户疑虑 / 19

客户喜欢能够为自己“对症下药”解决痛楚的人 / 20

像专家一样说话，你就是客户眼中的专家 / 24

专业的语言大众化，听得懂才更接地气 / 28

用权威数据说话，更具说服力 / 31

#### 第 3 章 用真诚的话打动客户，用真情换来销量 / 35

好的销售员都是情商高手 / 36

用真诚的语言满足客户的情感需求 / 39

袒露自我，成为客户信赖的朋友 / 42

没有真挚的关怀就没有良好的客户关系 / 46

对产品缺点开诚布公，让客户权衡利弊 / 49

#### 第 4 章 巧用语言艺术，直击客户心坎 / 53

运用赞美的艺术虏获你的客户 / 54



# 目录 CONTENTS

巧用幽默，谈笑间让尴尬灰飞烟灭 / 58

投其所好，多谈客户喜欢的话题 / 61

多向客户请教问题，让客户荣誉感倍增 / 65

让客户有面子，客户才会心甘情愿地掏腰包 / 69

话语中透露出紧迫感，帮助客户下决心 / 73

用故事引起客户共鸣 / 77

巧用暗示，激发客户购买欲望 / 81

## 第 5 章 巧妙提问，挖掘客户需求 / 85

投石问路，用提问的方式打开客户的话匣子 / 86

先发制人，主动询问、聆听客户“痛点” / 91

用拉家常的方式因势利导，唤醒客户需求 / 95

提问策略步步为营，诱导客户说出潜在需求 / 98

反客为主，用提问引导客户购买 / 102

## 第 6 章 三思而后言，会说话更要会思考 / 107

祸从口出，不可窥探客户的心理禁区 / 108

切勿轻易亮出自己的底牌 / 112

矮子面前不说“短话”，别揭客户的短 / 116

别把话说满，多给自己“留活路” / 120

与客户争辩，虽胜犹败 / 124



## Part 2 行为暖心，为 客户服务是一 门技术

### 第7章 提升议价能力，巧妙应对讨价还价 / 129

重点突出产品卖点，让客户不好意思还价 / 130

多谈产品价值，让客户为价值埋单 / 136

审时度势，选择适当的报价时机 / 140

优势对比，提高客户的心理价位 / 143

价格拆分，给客户占了大便宜的感觉 / 146

### 第8章 看碟下菜，差异化应对不同棘手客户类型 / 149

难缠型客户：以退为进方为上策 / 150

专家型客户：守即是攻 / 153

高冷型客户：以柔克刚，用温情感化 / 157

谨小慎微型客户：从安全保障入手，建立信任 / 160

犹豫不决型客户：制造危机感，促其快速做出决策 / 164

吹毛求疵型客户：从微小细节入手，各个击破 / 168

### 第9章 拉近距离，先交朋友后做销售 / 171

先经营人脉，后经营生意 / 172

多一点人情味，多一点成交机会 / 176

用超预期的服务，让客户“赖着”你 / 179

利益同享，互利才能共赢 / 182

迁就客户，你会拥有更多的朋友 / 187



## 第10章 好买卖“激”一把，才更容易成功 / 191

新品上市，引发客户“尝鲜”的好奇心 / 192

用限时、限量和折扣刺激客户“抢不到的即是最好”的心理 / 196

强化不买的“恐怖”后果，激发客户的强烈购买欲望 / 199

适时使用激将法，为促成客户成交再添一把火 / 202

巧妙拿捏客户的攀比心，促进销量倍增 / 205

让客户对产品“上瘾” / 209

## 第11章 用魔力“洗脑术”促成快速下单 / 215

用大家都在买的从众心理挽留客户 / 216

用“暗地里的优惠”让客户感觉自己占了便宜 / 219

用专项VIP待遇满足客户的优越感 / 222

用权威见证给客户吃下“定心丸” / 225

## 第1章

先建立感情基础，再做销售

Part 1

# 话语攻心，与客户沟通是一门艺术

在市场经济竞争日益激烈，企业需要具备多个核心竞争力，如品牌、品质、价格等。销售人员除了客户的核心产品，但往往不能因此而生死存亡。如本，企业要想持续发展，就必须具备一种营销手段，实现互利双赢，获得长远的利益。





## 初次见面只谈感情不谈销售

很多时候，销售人员往往在与客户初次见面的时候就满怀热情地推销自己的产品，结局往往是被客户冷漠拒绝。大多数客户可能会告诉销售人员没时间或对你的产品并不感兴趣。遭遇这样的情况，基本上都是因为这三个原因：第一，客户真的没时间；第二，客户对推销抱有抵触心理；第三，你对推销对象并不明确。

那么，如何才能避免一开口就遭到客户的拒绝呢？

基于以上三方面的原因，我们初次与客户见面可以先不谈与产品销售有关的事情，而是先与客户谈感情，争取能够快速获取客户的好感与信任，并更好地了解客户是否可以发展为目标客户，在此基础上再谈销售就会变得容易很多。

某乐器配件类产品生产厂刚刚成立不久，员工也不多，凡事都是老板亲力亲为。老板手下除了车间的几个员工，就只有两位业务员。这两位性格迥异的业务员在能力上不相上下。老板决定在年底的时候为其中一位业务员涨工资，于是对他们的日常业务进行考核，考核内容并没有向两位业务员透露。

这家乐器配件生产厂主要的销售对象是外贸出口以及和国内的琴行，此时恰好有两位意向客户。于是老板把这两位客户分别交给了两位业务员跟进，两位客户并没有想象中那样容易应付，都是极难缠的人物。在跟进了半个月之后，业务员小贾最终决定放弃，和老板汇报情况之后另外去寻找新的客户去了。而另一位业务员小赵在半个月内使出了浑身解数去和那位客户谈判也没成功，但他并没有就此放弃，而是和客户继续沟通，最终从客户那里拿下了5万元的订单。

小赵选择了坚持，但他并不是盲目坚持，而是跟客户谈感情、套交情、讲友谊，做好了长期作战的准备。

生意场上有句话说得好：“先做朋友，再做生意。”可见，面对一个陌生客户，建立双方之间的友好关系才是促成交易的首要任务。在与客户谈感情时，我们应当视客户为“恋人”，将与客户谈感情看作是在谈一场轰轰烈烈的恋爱，当“恋爱”谈成了，客户也就追到手了。然而，很多销售人员在向往追到客户后的激动和快乐的同时，却又惧怕追的过程，尤其是在初次见面的时候很难拿捏得当。因为客户的心思如女孩的心思一样难以揣摩，往往会随着心情的变化而变化、随着外部因素的干扰而变化，因此能够很好地拿捏客户的心思才是谈感情的关键。销售人员在与客户谈感情的时候，要做到以下三个方面。

### 1. 大胆——一定要大胆“套近乎”

很多销售人员在遭到客户拒绝之后就会在内心产生一种挫败感，原本积极向上的热情在瞬间被浇灭，也就没有了继续在这位客户身上下功夫的勇气。试想，哪有那么多能够轻而易举被开发和拓展的市场呢？哪



销售怎样说，客户才肯听，销售如何做，客户才愿买

里有那么多能够按照你的想法和做法顺利“上钩”的客户？因此，销售人员拿下客户的关键就在于自己能够大胆面对挫败，并进行更多尝试，从情感入手与客户“套近乎”。销售人员在与客户攀谈的过程中，可以通过观察和提问不断拉近与客户之间的距离，同时挖掘客户的潜在需求。这就好比你在和心仪的对象谈恋爱的时候，能够在与她交谈的过程中观察她的一言一行，判断她的喜好、品位，这样才能投其所好地迎合她，让她对你产生好感。其实，做销售与谈恋爱的道理是相通的，你只有大胆地、发自肺腑地与客户谈心、谈感情，才能取得客户的信任，才能拎得清客户属于哪一种类型，这样才能助你在后续展开火力向客户推销产品的时候做到有的放矢。

## 2. 细心——时刻关注客户的情绪状态

销售工作既是说话的艺术，更是一种心灵的沟通。因此，在与客户建立情感的阶段，我们不但要能言，还要善于分辨。在与客户沟通的时候，务必要时刻关注客户的情绪状态，从微小的表情和动作中观察对方的真实意图，而后你才能够判断什么样的语言表达方式能够表明自己的意图，并且更加易于被客户所接受，能够哄客户开心，进而有效促进成交。

## 3. 厚脸皮——不要因一次失败而放弃

客户没时间、有抵触心理而拒绝你的推销行为，这本来就是情理之中的事情。因此，你无须对这样的事情而懊恼，更无须因为无法抵制内心的挫败感而选择放弃，这样做势必得不偿失，前面的努力也都会化为徒劳。要想拿下客户，你就要有一颗勇于挑战自我的心，把客户当作你倾慕已久的恋人，“死缠烂打”又何妨？只要方式正确，能够成功赢得客户的芳心，谁还会记得你之前的失败呢！