

★ 销售员实战训练丛书 ★

- 培养能言善辩的优秀口才
- 塑造专业亲和的职业魅力

销售员
最佳实务
用书

销售员

口才技能训练

Xiaoshouyuan

Koucai Jineng Xunlian

袁华冰◎编著



中国纺织出版社

★ 销售员实战训练丛书 ★

销售员 口才技能训练

Xiaoshouyuan

Koucai Jineng Xunlian

袁华冰◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

在现代社会,一个人要想在与别人的交往中取得成功,离不开一副好口才,销售工作尤其如此。口才如何直接关系到能否将商品推销出去。拥有一副好口才,会让你的销售之路越来越平坦。本书总结了销售过程中需发挥好口才的诸多方面,富有很强的针对性和有效性,使销售人员从细节方面把握与客户沟通时的说话技巧,从而让其销售之路越来越宽广。

图书在版编目(CIP)数据

销售员口才技能训练 / 袁华冰编著. —北京:中国纺织出版社, 2008.2
(销售员实战训练丛书)

ISBN 978-7-5064-4768-3

I. 销… II. 袁… III. 销售—口才学 IV.F731.3

中国版本图书馆 CIP 数据核子 (2007) 第 192704 号

策划编辑: 曲小月 责任编辑: 杨 婕 责任印制: 周 强

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

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

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河兴达印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2008 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 15.5

字数: 200 千字 定价: 26.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

前言

同一句话，同一个意思的表达，有的人说来，就如甘泉滋润心底，让人如沐春风；而有的人说来，却如刺刀寒风，让人顿感尴尬和郁闷；有的人一句话，就可以在危急时刻平息一场战争，而有的人一句话却会让畅快的沟通出现裂痕……

这就是语言的魅力所在！它是不可思议的，也是难以捉摸的。

销售人员是最需要掌握语言魅力的人，因为在销售的过程，就是与客户谈判和谈心的过程。好的口才，可以更好地展示你的智慧与才华，体现你的风度与气质，加深彼此的了解和好感，让客户在心悦诚服中，同意你的建议和想法，接受你的产品和服务，最终达成交易。

拥有一副销售好口才，是每一个销售员梦寐以求的，也是每个销售员都在努力培养的一项技能。但在这个世界上，销售员成千上万，他们都在做着类似的事情，但结果往往不尽相同，有的销售员业绩特别好，有的费尽心思却无法获得客户的青睐。失败的推销，是因为销售员的沟通不够到位吗？是因为销售员的语言热情度不够吗？是因为销售员对产品的表述不够明白吗？是因为销售员的语言表达能力逻辑不够吗？不，不仅仅是这些，而是这些的综合！

因为好的销售口才，不只是语言的艺术，更是多种艺术的综合，它融合了销售员的语言魅力，对客户心态的把握，对具体情景的反应，对产品和服务的认知和表达，对成交技巧的掌控……它包含在销售的整个过程中，决定销售的方方面面，缺一不可。

如果你对自己的销售成绩并不满意，对自己的口才表达存在一定的困惑，那么请来读一读这本书吧。本书将销售的整个过程划分为八个部分，分别从销售口才的心态和技巧、开场白训练、产品介绍技能训练、如何

处理客户异议、应对不同性格的客户技巧、以及客户成交技巧、电话沟通技巧、售后语言技巧等方面进行阐述和介绍，概括了口才艺术最重要的部分，是一部值得阅读的销售口才训练教材。

大卫·奥格威曾说：“一日行商，终生行商。”我们希望，这本书可以作为你销售生涯中一个重要的指示和参考，为你带进一个全新的口才理念空间，为你指出一条通往成功的捷径，为你带来财富和荣誉。

编著者

2007年12月

目 录 ■■■■

第一章 销售员必备的口才技能

1. 销售成功离不开好口才 / 2
2. 扫除制约口才发挥的因素 / 4
3. 销售好口才的一些原则 / 7
4. 学会倾听受益无穷 / 9
5. 善于提问, 助你销售成功 / 11
6. 赞美可以打动客户 / 15
7. 掌握幽默的语言与技巧 / 17
8. 好口才离不开热忱的态度 / 20
9. 语言中透出对客户尊重 / 22
10. 锻炼声音的最佳感染力 / 24
11. 销售中的口才禁忌 / 28

第二章 拜访客户时的开场白训练

1. 开场白对销售成功至关重要 / 34
2. 积累与客户开场寒暄的话题 / 36
3. 开场白要提前准备 / 39
4. 准确称呼客户 / 41
5. 抓住客户的兴趣 / 44
6. 适当制造一些悬念 / 47

7. 以利益作开场导引 / 50
8. 赞美要恰到好处 / 52
9. 自杀式开场白的表现 / 55
10. 开场寒暄常犯的错误 / 58

第三章 介绍产品时的技能训练

1. 介绍产品时的方法和技巧 / 64
2. 让自己成为产品专家 / 66
3. 关于产品介绍的 AIDA 理论 / 69
4. 站在客户的角度思考问题并介绍产品 / 72
5. 尽可能地让客户亲身感受产品 / 75
6. 介绍产品时要扬长避短 / 77
7. 对产品始终保持信心 / 80
8. 避免过分夸大产品的优点 / 83
9. 不要阻止客户说出拒绝的理由 / 86
10. 告诉客户真相要巧妙 / 89
11. 用具体利益向客户介绍产品 / 92
12. 以不同策略应对客户的不同反应 / 95

第四章 处理客户异议时的说话技巧

1. 通过提问了解异议产生的原因 / 100
2. 巧妙处理过激的异议 / 103
3. 用真诚化解拒绝 / 106
4. 把握直接否认客户异议的度 / 109
5. 辨别真假异议并巧妙应对 / 112
6. 决不与客户发生争执 / 115
7. 掌握处理价格异议的技巧 / 118

8. 应对客户拒绝时的技巧 / 122
9. 有些异议不必当真 / 125
10. 避免陷入毫无意义的争辩 / 128

第五章 应对不同客户的口才技巧

1. 少语寡言的客户 / 134
2. 夸夸其谈的客户 / 137
3. 性急的客户 / 139
4. 不同年龄的客户 / 142
5. 爱争论的客户 / 144
6. 爱挑剔的客户 / 146
7. 追根问底的客户 / 149
8. 多疑的客户 / 151

第六章 促成与客户成交的口才技巧

1. 请求成交法 / 156
2. 从众成交法 / 159
3. 激将成交法 / 162
4. 欲擒故纵成交法 / 164
5. 铺垫式成交法 / 167
6. 支持客户反对意见成交法 / 170
7. 富兰克林成交法 / 173
8. 锐角成交法 / 175
9. 价格争议成交法 / 178
10. 预选框式成交法 / 181
11. 忽视成交法 / 184
12. 保留余地成交法 / 187

第七章 电话沟通中的口才技巧

1. 正确接打电话的口才技巧 / 192
2. 电话约见的口才技巧 / 195
3. 打电话前应做好的准备 / 198
4. 寻找最佳的理由 / 200
5. 传递给客户热情动听的声音 / 203
6. 化解客户拒绝约见的技巧 / 206
7. 成功应对客户的秘书或助理 / 209
8. 避免破坏电话沟通的不良语言 / 212

第八章 售后中的用语

1. 以乐观的态度看待客户投诉 / 218
2. 积极询问事故的原因 / 221
3. 耐心倾听客户的抱怨 / 223
4. 千万不要批评客户 / 226
5. 调节自己说话的声调 / 229
6. 学会用得体的措词 / 231
7. 用幽默来赢得客户的谅解 / 234

参考文献 / 238

第一章

销售员必备的口才技能

【本章目标】

1. 了解销售口才的重要性，掌握销售口才的基本概念和分类。

2. 掌握销售口才的基本技巧和原则。

3. 了解销售口才在实际工作中的应用，能够运用所学知识和技能进行销售。

4. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

5. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

6. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

7. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

8. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

9. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

10. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

11. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

12. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

13. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

14. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

15. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

16. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

17. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

18. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

19. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

20. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

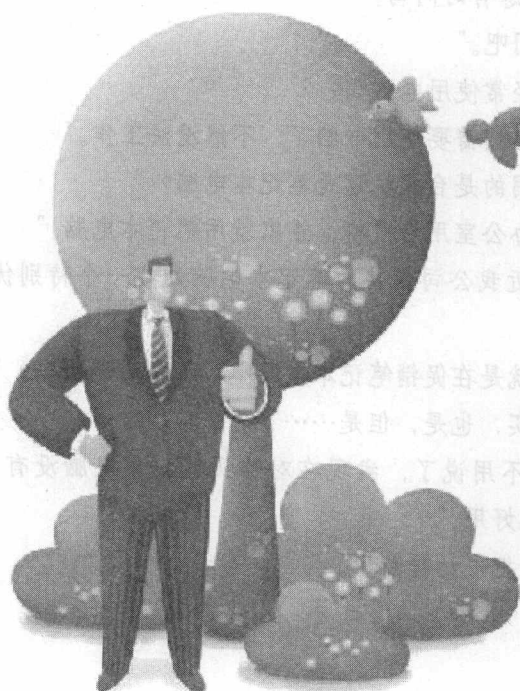
21. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

22. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

23. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

24. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。

25. 了解销售口才在销售过程中的作用，能够运用所学知识和技能进行销售。



销售

本书主要介绍了销售口才的基本概念和分类，以及销售口才在实际工作中的应用。

本书共分四章，第一章介绍了销售口才的重要性，第二章介绍了销售口才的基本技巧和原则，第三章介绍了销售口才在实际工作中的应用，第四章介绍了销售口才在销售过程中的作用。

本书适合从事销售工作的读者阅读，也可以作为销售培训教材使用。



1. 销售成功离不开好口才

【口才事典】

某公司在进行笔记本电脑的促销活动，此时，一名销售员给公司的一个潜在客户打电话：

“先生，您好，我是××公司的销售员。公司现在搞一个调研活动，我想问您两个问题，您有时间吗？”

客户说：“你问吧。”

销售员：“您经常使用电脑吗？”

客户说：“我当然需要使用电脑了，不然没法工作。”

销售员：“您用的是台式机还是笔记本电脑？”

客户说：“在办公室用台式机，在家就用笔记本电脑。”

销售员：“最近我公司销售的笔记本电脑处在一个特别优惠的促销阶段，您是否有兴趣？”

客户说：“你就是在促销笔记本电脑吧？不是搞调研吗？”

销售员：“其实，也是，但是……”

客户说：“你不用说了，我现在对购买笔记本电脑没有兴趣，因为我有。而且，现在很好用。”

说完，客户就把电话挂断了。

分析

在上面的事例中，那位销售员之所以失败，在于他不能够有效地消除客户强烈的抵触心理，没有能够用自己的言语挖掘客户在使用笔记本电脑时的主要困惑，这与其口才技能上的匮乏有很大关系。

在销售中，销售员必须具有良好的口才，能够有效地互动客户的话题，从而找到客户潜在的需求。

在现代社会中，一个人要想在与别人的交往中取得成功，离不开一副好口才，销售工作尤其如此。在销售行业中，如果我们连话都说不清楚，和客户沟通起来总是说不到客户心里，甚至让客户感觉别扭，那么销售成功的几率是非常小的。可以说，作为销售员，口才直接关系到能否将商品推销出去。拥有一副好口才，会让你的销售之路越走越平坦。

具体来讲，为什么销售成功离不开好口才呢？

- ◆ 好口才可以吸引客户的注意力；
- ◆ 好口才可以自如地与客户进行交谈；
- ◆ 好口才可以激发客户兴趣，刺激购买欲望；
- ◆ 好口才可以消除客户疑虑；
- ◆ 好口才可以把信息充分地传递给客户；
- ◆ 好口才能够缓解推销气氛；
- ◆ 好口才能让你摆脱困境；
- ◆ 好口才能够导致实质性的转变；
- ◆ 好口才可以让你掌握洽谈的主动权；
- ◆ 好口才可以变被动为主动；
- ◆ 好口才可以赢得客户的信任；
- ◆ 好口才帮你实施推销策略，完成交易；
- ◆ 好口才为你赢得更多客户。

总体来说，在销售的各个环节，都离不开口才的发挥。在当今时代，口才是每一个有志向的销售员必须具备的本领。拥有一副好口才，是销售员走向成功的关键和保证，是真正实现自己的人生价值的有利工具。而且，说话的艺术不是从道听途说中得来的，而是要靠自己用心去领会、去感知的。要想让客户喜欢你、接纳你，销售员必须培养自己的谈话能力，只有这样，才能打开与客户沟通的大门，彼此的心灵才能碰撞，产生共鸣。

口才心经

➤ 沟通是以心态为起点的，注重情感交流，语言要热情、亲切，并富有幽默感。

➤ 良好的应变口才必不可少，这样才能在不同的销售情况中随机应变。

➤ 好口才可以让你含蓄委婉地传递信息。

➤ 在每一次对话后要多一点反思，把每一个细节做到完美！

2. 扫除制约口才发挥的因素

【口才事典】

美国推销大师弗兰克·贝塔哥经过多次预约见到了推销生涯中的第一个名人：海崖汽车公司的领导——休斯先生。

当他刚走进休斯那装饰豪华的办公室，就紧张得全身发抖。过了一会儿他才抑制住发抖，但仍然紧张得不能完整地说一句话。休斯先生看着他，觉得很惊讶。

他结结巴巴地说：“休斯先生……啊……我早想来见您了……啊……现在终于来了……啊，可是我很紧张，说不出话来。”

休斯先生很友善地说：“不要紧张，来，放松一点，我年轻时也像你这样。”经过他热情的鼓励，弗兰克的心里平静了，手脚不抖了，脑子也清楚了，会谈最终得以顺利地进行下去。

分析

从这个故事可以看出，这位销售大师在客户的办公室里产生了

紧张情绪，以至于表达不清楚自己的意思，可以说是紧张、胆怯的心理制约了他的口才发挥。一旦消除了紧张胆怯的心理，那么他心里的话就可以顺畅地表达出来。所以，销售员在销售中克服制约口才发挥的因素，是练就好口才的起点。

拥有了好口才，却发挥不出来；有很清晰的思路，却说不出口，这是许多人在销售过程中经常遇到的。扫除阻碍口才发挥的障碍，也就显得十分关键了。

那么，制约口才发挥的因素有哪些呢？总体说来，可以分为以下几种：

(1) 情绪紧张

很多销售员表示，他们在向客户表达自己的观点之前，非常的紧张、害怕，结果想说的话说不出来。当出现这种情况后，他就无法和客户正常沟通，最终和客户谈判的效果就很差。所以，克服紧张情绪，是一个专业销售员在表达之前首先要解决的。

在现实沟通中，可能有很多原因都会让销售员感到紧张，但其实销售员应该相信，这是很多销售员都会遇到的问题，解决的办法就是要想出办法，来最大限度地减少这种紧张，这是销售表达的前提条件，因为只有在不紧张的情况下，销售员才有可能很好地进行销售表达。

消除紧张情绪的方法和技巧有很多，如在向客户表达之前做深呼吸，每次2~3秒的时间，重复几次。这样，可以有效地调整心态，使你紧张的情绪有所缓解。

(2) 自信心不足

自信心是一个人成就事业的心理基础，曾有位大师说过：“你想要成为什么样的人，你才会成为什么样的人，做什么样的事。”一个没有自信心的人，永远也不会成功的。

对销售工作来讲，自信心更加重要，没有自信的销售员不可能在与人交往中受到别人的喜欢和尊敬，也就不能取得优异的成绩。因为在与客户沟通中，口才的发挥仍然离不开自信心，如果总是在想“我这次会不会被拒绝”、



“客户会欣赏我吗”、“我说的是否正确”等，那你还能把想要表达的意思流畅地表达出来吗？

所以，销售员必须征服自卑，建立自信，积极地进行自我激励，大胆地表达与展现自己，那你一定能亮出自我风采，取得成功。

(3) 缺乏自制

缺乏自制对销售员来说，是最具破坏性的制约口才发挥的因素。如果客户说几句销售员不愿意听到的话，就立即和客户针锋相对，用类似的话进行反击，这对你的销售来说，是一个最严重的致命伤。

所以，销售员在与客户沟通中一定要记住：学会控制。只有控制好自己情绪，保持稳定的心态，才能头脑冷静、思维清晰、言语不乱。

(4) 对产品不够了解

现代社会是一个越来越追求专业的社会，客户对专业的程度要求也越来越高。如果销售员对自己要销售的产品知识掌握得不够，缺乏专业性，怎么可能会让客户放心、满意？试想一下，客户提几个关于产品的问题，销售员竟然回答不上来，或者解释不正确，客户会怎么想呢？他还会买吗？

答案当然是否定的。可以说，在销售中，销售员对产品知识的掌握程度，直接决定着你在客户面前的演讲与发挥。所以，销售员在面见客户之前，一定要花大力气去了解自己的产品，对产品的部件、性能、功效等也要做到了如指掌。此外，销售员对自己的产品有充分的认识是不够的，还要对同行业的产品做到心中有数。

(5) 信息量太少

经常有销售员说，在和客户交流的时候找不到话题，不知道说什么好，这就是信息量太少的缘故。信息量的匮乏，也是制约口才发挥、阻碍愉快沟通的重要原因。

要想成为一名优秀的销售员，除了尽可能多地了解客户信息外，还应该多关心时事，了解社会热点和一些最新情况，如通过报纸、网络、图书馆等，都是寻找信息的途径。

口才心经

- ▶ 平时大声说话可以增加自己积极表达的自信。
- ▶ 严格控制自己的情绪，头脑冷静表达才有条理。
- ▶ 充分了解各种产品知识是发挥销售口才的基础。
- ▶ 掌握各种最新信息，丰富自己的大脑，以便在面对不同的客户时都能找到话题。

3. 销售好口才的一些原则

【口才事典】

一天，一对外商夫妇相互挽着走进一家高雅的珠宝店。他们看到一只翡翠戒指，纹理清晰，色彩悦目，做工十分精细，真是爱不释手，很想购买。可是太贵了，标价是8万元，两人在那里犹豫不决地商量着。

此时，售货员主动介绍说：“上个月×国总统夫人也曾来看过，赞赏不止，只因价格太高，没有买。”

这对夫妇听到售货员的介绍后心想：总统夫人都嫌贵买不起，我们买下来，岂不是比总统夫人更富有？好胜心驱使他们做出了购买的决定，立即付款买下了这只价值8万元的戒指。珠宝店的售货员成功地完成了这笔交易。

分析

在上面的例子中，售货员很好地运用到销售口才的“激将”原则，好胜之心，人皆有之，她抓住机会，适时地进行了激将，促使客户早下决心进行购买。其实，在销售过程中，销售口才原则的合理利用，非常有助于销售。

拥有一副销售好口才才是每一个销售员梦寐以求的。什么样的口才才能算是好口才呢？具体来说，好的销售口才应遵循以下原则：

（1）措辞得当

销售员在与客户沟通时，要充分尊重客户的人格和习惯，绝对不能讲丢客户面子的话。委婉含蓄的语言能帮助你很好地表达。如客户提了意见，我们一时难以给予准确的评价，便可以说：“您提的意见是值得考虑的，太感谢您了！”

（2）满怀热情

客户总是喜欢与热情、开朗、面带微笑的销售员谈生意，因为能得到愉快的心情和周到的服务。在销售中，销售员首先应该发自内心地去赞美客户，让客户心情舒畅；接着要用充满热情的语言去介绍产品，让客户感到既能学到有用的东西，又能度过一段愉快的时光。

（3）语速适中

聪明的销售员面对客户时，不会滔滔不绝、口若悬河地讲个没完没了，他们会根据需要放慢讲话速度，甚至停顿，有效地“牵”住客户的思维，让他们认识产品、了解产品，从而产生兴趣，作出购买决定。

（4）语言生动

语言的魅力是无穷尽的，生动、活泼、幽默的语言能让销售员在介绍产品的时候，形象地把产品的优点展示给客户，客户也易于理解。在销售中，对于产品的一些新名词、新术语，客户一时接受不了，如能使用生动形象的比喻，就会更利于客户理解。

（5）细致耐心

销售员在与客户交流的时候，要学会察言观色，善于观察客户的反应。一般来说，可以通过客户的面部表情，语调的快慢、轻重，手势等行为举止去领悟客户的心境。对待客户，说话要有耐心，能细致讲解，并且设身处地为客户着想。