

销售冠军
必备书籍

郭汉尧◎编著



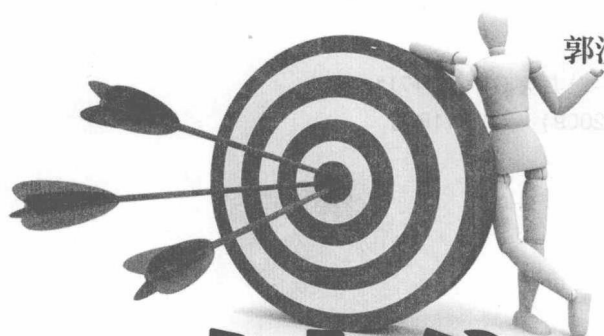
销售高手

的99个 沟通细节

巧口真心，妙语有度。
张弛有法，收放自如。
言至妙处，行至要时。
销售高手，细节处为你支招。



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



郭汉尧◎编著

销售高手 的 99 个 沟通细节



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

销售高手的 99 个沟通细节/郭汉尧编著

北京: 中国经济出版社, 2010. 4

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9642 - 7

I. 销… II. 郭… III. 商业管理 - 公共关系学 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 212119 号

责任编辑 焦晓云

责任印制 张江虹

封面设计 北京博思尚雅图文设计

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京金华印刷有限公司

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13.25

字 数 196 千字

版 次 2010 年 4 月第 1 版

印 次 2010 年 4 月第 1 次

印 数 1—6000 册

书 号 ISBN 978 - 7 - 5017 - 9642 - 7/C · 31

定 价 32.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

序言

沟通能力决定销售业绩

一个成功的销售员需要专业的技能,刻苦的学习,良好的修养以及大量辛苦的工作。而所有的一切,都指向一个最重要的环节,就是与客户的沟通,销售高手一定是沟通高手。

销售工作可以说是一件与人打交道的工作,因此处理人际关系能力的高低往往决定了销售人员业绩的好坏。大部分销售精英都认可这一点:沟通是销售的关键,一切尽在沟通!

与客户沟通的好坏直接决定销售的成败。作为销售人员,必须把自己定位为专业人士,因为专业人士比其他人更清楚自己在做什么。在第一次与客户洽谈之前一定要了解客户的想法,清楚他们的购买动机。销售中的一个简单道理就是:只有当你让客户做的事情对他们来说有意义时,你才能从他们那里获得最大限度的合作。所以,聪明的销售人员会通过客户的眼睛观察事物,了解他们的实际状况及所想所需,进而从客户的角度出发去分析所有情况。很多时候,你做了种种自认为很充足的准备,但客户对你、你的公司以及你的产品就是不感兴趣。出现这种情况,很可能并不是他们不需要产品,而是他们不清楚购买产品的收益究竟是什么。这时,你应该好好分析一下客户的实际情况,了解他们的想法,进而揭示他们的需求和收益,比如降低成本,提高产品质量,加快服务速度等。很多销售人员在和客户沟通时习惯用产品的特点去说服客户,效果很差,原因就在于不了解客户的真正需求。所以,优秀的销售人员总是会把产品的益处传达给客户。卖产品就是卖好处,销售沟通就是告诉顾客他们能得到的好处。

有时候,客户会明确地说出他不想购买产品的疑惑,但这并不意味着你已失去了这笔生意,因为经验告诉我们,如果你能及时有效地消除客户的疑虑,那么这个客户就极有可能成为你的客户。为做到这一点,在和客户沟通之前就应该预计客户可能担心的事情,并准备好相应的答复,排除阻碍成交的不利因素。最后,要强调客户获得的价值会远远超过他们可能遇到的麻

烦,这一点是销售策略中的关键。销售沟通的本质就是价值呈现。

客户对产品作出否定评价的尴尬场面也是销售人员经常遇到的。如果客户说的不是事实或与事实有些出入,那得另当别论。如果你意识到客户说的是事实,一定要谨慎以对,采取恰当的方式搞清楚这是客户不买产品的理由还是仅仅是对事实的一种习惯性陈述。即使你的产品确实存在问题,也不要失去信心。首先,要勇于承认自己的产品并非对所有人都是完美的,同时,保持适当的沉默,留出时间让客户说话。如果客户也保持沉默,那就应该用温和的话语向客户提出问题。很多成功的销售人员之所以成功,秘诀就是多倾听,少说话。我们要意识到不是所有的问题都要回答,微笑、适当沉默也是沟通。

与客户沟通有许多必备的原则,掌握这些原则是成功销售的基本前提,而所有的原则都围绕着一个中心,那就是:一定要避免客户的抵触心理。你要认识到你和客户是站在一起的,你是在帮助他们进行购买。

世界 500 强企业的 CEO 中有 40% 是从销售做起的,相信你同样是能够创造奇迹的人。80% 的销售额是由 20% 的销售人员创造的,我们相信你一定希望自己属于那 20% 之列。销售工作是一项既有意义,又充满挑战的工作。超强的沟通能力是第一位的,对自己产品百分之百的相信加上必要的销售技巧,还有不断的勤勉和自我激励,我们相信你一定会成为一名出色的销售人员。

郭汉尧

2010 年 3 月

序言 沟通能力决定销售业绩 / I

第1章 使用得体的身体语言 /1

- 1 沟通第一步,用行动拉近心理距离 /3
- 2 慢一秒微笑 /4
- 3 摆出一副成功者的姿态 /6
- 4 让你的眼神更有威力 /8
- 5 你首先要喜欢别人 /12
- 6 你好,老朋友 /15
- 7 别让你的举止出卖你 /17
- 8 举止也在出卖你的客户 /20
- 9 事先用想象排演 /22
- 10 恰当的手势给你的形象加分 /24

第2章 自如地闲谈 /27

- 11 选好闲谈的切入点 /29
- 12 要让闲谈有吸引力 /31
- 13 让客户感受到你的真诚 /33
- 14 插话要插到正题上 /34
- 15 切中客户需求点 /36
- 16 寻找对方感兴趣的话题 /37
- 17 商务交流会 /39
- 18 掌握寒暄的尺度 /41
- 19 有意识地调节交谈气氛 /43
- 20 如何与态度冷漠的客户交谈 /45
- 21 把客户引导到自己的轨道上来 /46
- 22 把正事揉碎在闲谈中 /48
- 23 客户失意是你的机会 /49
- 24 闲谈的结束语决定最后的结果 /51

第3章 自信地表达自我 /55

- 25 自信是成功的心理基础 /57
- 26 对不好拒绝的客户请托如何处理 /59
- 27 在众人面前自信地讲话 /60
- 28 正确接招他人恭维的话 /62
- 29 客户购买的是信心 /64
- 30 自信地拒绝客户的无理要求 /65
- 31 克服自卑心理是销售高手第一课 /69
- 32 自信地向客户推荐自己 /71

第4章 把握与客户沟通的尺度 /73

- 33 避开客户忌讳的雷区 /75
- 34 不要谈论客户的隐私话题 /76
- 35 在话语中表现真诚 /78
- 36 适当说点贴心话 /80
- 37 让客户感受到你对他的了解深度 /82
- 38 避免在客户面前说错话 /83
- 39 善意的谎言 /85
- 40 选择一个合适的谈话角度 /86
- 41 客户情绪低落,怎么办 /88
- 42 如何与客户不同决策层交谈 /89
- 43 反对客户的意见,怎么说 /91
- 44 客户方犯错,怎么说 /92

第5章 跟客户站在一起 /95

- 45 让客户觉得你们有共同的目标 /97
- 46 与客户发生矛盾如何处理 /99
- 47 复杂的话,简单说 /101
- 48 学会适时沉默 /103
- 49 慎用“我”“我的”的称谓 /104

- 50 巧妙消除初相识的陌生感 /106
- 51 要夸赞客户鲜为人知的优点 /108
- 52 开玩笑要注意分寸 /110
- 53 说服客户前,先打消对方的顾虑 /111
- 54 酝酿好与人沟通的第一句话 /113
- 55 适当帮助你的客户做一些工作之外的事情 /115
- 56 修炼亲和力 /116

第6章 真诚地赞美客户 /119

- 57 把握赞美的尺度 /121
- 58 第三方的赞美 /122
- 59 打动人心的赞美 /124
- 60 赞美可以鼓舞人 /126
- 61 把握赞美的时机 /127
- 62 从细节处入手 /129
- 63 赞美要恰到好处 /130
- 64 如何赞美陌生人 /132
- 65 赞美与你合作的人 /134

第7章 如何给客户打电话 /137

- 66 短时间内表述清楚自己的观点 /139
- 67 在电话中营造亲近感 /140
- 68 接电话要热情 /142
- 69 巧妙拒接电话 /145
- 70 巧妙应对代接电话的人 /147
- 71 打电话的最佳时机 /149
- 72 电话留言有学问 /151
- 73 诱使你的客户回电话 /153
- 74 怎样使接电话的人帮你找人 /155
- 75 在电话中表达对客户的关心 /156

76 在电话中听懂客户的真实想法 /157

第8章 商务聚会 /161

- 77 三思而后说 /163
- 78 巧妙结识目标客户 /164
- 79 巧妙吸引别人接近你 /166
- 80 与目标客户如何深谈 /168
- 81 善待对你不感兴趣的合作者 /170
- 82 控制与对方谈话的节奏 /172
- 83 你首先要对你谈话的主题感兴趣 /173
- 84 忍让有度方可成事 /174
- 85 有些问题可以模糊处理 /176
- 86 适当吹牛是必要的 /178
- 87 修炼语言力 /179

第9章 沟通有法 /181

- 88 你会借力吗 /183
- 89 销售工作是一场智力比拼 /185
- 90 对客户巧提要求 /186
- 91 无理而妙,化解怨气 /188
- 92 利用出错的机会赢得好感 /189
- 93 批评人的学问 /191
- 94 解围 /193
- 95 不同的人,不同的交往方式 /195
- 96 巧妙回应他人对你的羞辱 /196
- 97 口头禅 /198
- 98 怎么告诉别人坏消息 /200
- 99 尽量回避与他人的争论 /201



销售高手的

99



沟通细节

第1章

使用得体的身体语言

在与人沟通中,除了有声语言,身体语言也在扮演着重要角色。人的身体语言包括目光接触、面部表情、相互间保持的距离、身体姿势等。在与人交谈时,恰当地使用这些身体语言不但可以让你和他人的沟通更加顺畅,还能使你的个人形象更加动人。

沟通第一步,用行动拉近心理距离

每个人都有个无形的“自我保护圈”,也称为“安全范围”。一般情况下,在自己的“安全范围”里活动就会感觉很安全,而且只有自己最亲近的人才可以接近这个范围。一旦有人走进了这个“安全范围”,就可以证明他们是非常亲密的人。而对于陌生人来讲,当你处于他的安全范围之外时,对方就不会产生警惕和戒备心理;如果你走进他的安全范围之内,对方就会感到不安,并试图拉开你们之间的距离。但当你已成功地进入了对方的安全范围,则往往就会使对方产生你是“自己人”的感觉。

对于销售人员来讲,我们要有这个“安全范围”的意识,我们经常要和陌生人打交道,在与其交流前,尽量破解这个“安全范围”,这个细节有利于你下一步工作的顺利开展。

我曾在一本杂志上看到过这样一句很有趣的话:只要男女开始勾肩搭背,他们就已经是情人了!的确,人与人之间有了直接的接触,彼此间的距离会一下子缩短许多。

因此若想在短时间内缩短与对方的距离,最简单的方法就是尽可能地制造与对方身体接触的机会。

我曾经有过这样的亲身经历:

有一天,我到百货公司去买裤子,售货小姐立刻拿皮尺走过来说:“我帮您量一下尺寸吧。”

我在心理默默地对自己说:“她的方法真不错,我是上当了。”因为当售货小姐帮我量尺寸的时候,她必须与我靠得很近,有时甚至要接近到情侣之间才可以达到的距离,所以会使我产生好像与亲人在一起的感觉,而这时的我很难拒绝售货小姐向自己推销的服饰。

面对陌生人,人们总是本能地带有警惕和戒备的心理,这是人类在进化中形成的自我保护的方法之一。因此,如果你想迅速地拉近和陌生人的距

离,你就应该首先制造出自然地与对方身体接触的机会。

我们在影视剧里经常可以看到类似的情节:当一对尚未确定恋爱关系的男女一起过马路时,男方趁机很自然地拉住对方的手,两个人的心在那一刹那间就迅速地拉近了,也就是在那个瞬间,两个人就心照不宣地确立了恋爱关系。

由此可见,与对方的身体接触可以消除陌生人之间的防备心理,拉近彼此间的心理距离。在与人交际中,我们可以使用这种技巧来拉近同客户的心理距离。



走进对方的“安全范围”

我们可以制造一些与对方身体接触的机会,在不经意间,很自然地,走进对方的“安全范围”,从而拉近彼此的心理距离,清除对方的戒备和警惕。

2 慢一秒微笑

在销售工作中,与客户交流,简单的微笑和真诚的赞美已经不够了。对待来自他人的微笑和赞美,有经验的客户已经可以从微笑中分辨出更为微妙的情感,从赞美中分辨出更多的复杂意味。

微笑是有用的,而如何笑却大有门道。销售高手会把微笑这个细节看做是他们的重要武器,他们善于微调自己的笑容,使之能发挥最大的效力。时机、程度和方式的拿捏可以增强微笑的力量,在恰当的时机展现笑容,会有更强劲的影响力,使你能够带动全世界跟着你一起微笑。

陈雪是个非常漂亮的姑娘,大学毕业后成为一家外资公司的销售代表,没两年工夫儿,就因业绩斐然成为部门的销售经理。新参加工作的小师妹刘青因业务开展困难来找师姐取经。陈雪说:“我下午要和三个客户见面,

你跟我一起去吧,观察我怎么搞定他们。”

当天下午,陈雪顺利地和三个客户都签订了合同。坐在回程的出租车上,陈雪问小师妹:“你总结出和人打交道的经验没有?”

刘青想了想说:“师姐,你的笑声跟银铃似的,我觉得你的笑特别有魅力,我记得你在学校里就特别爱笑。”

“我现在也笑啊,我觉得还笑得更多了呢。”陈雪说。

“不过感觉不一样,可是我还说不好哪里不一样,”刘青说,“你还是跟过去一样开朗爱笑,可是人好像显得更成熟、更严谨了。你跟那些客户说话的时候特别热情,我看他们都挺喜欢你的,你几乎都把他們迷住了。”

“你看起来一点,不过还是没说到点子上。你没注意到我的笑法和从前有什么不同了吗?”陈雪说。

“我还真没看出来,你的笑法和过去有什么不同?”说完,刘青自己先笑了。

“我的笑容和过去有一个很重要的不同,”陈雪说,“我毕业那年,离校第二天就去公司报到了,回家后爸爸找我谈话。爸爸跟我说,小雪啊,你明天就去上班了,正式走上社会了。你有一个开朗、活泼的性格,很容易和人相处,这点我是放心的,这说明我和你妈、学校老师对你的教育基本是成功的,当然你能有今天,主要还是靠你个人的努力。不过你有一个毛病,我必须提醒你,那就是你笑得太快了。”

“笑得太快了?伯父是什么意思啊?”刘青不解地问。

“我当时也不明白。爸爸就找出一张报纸给我看,原来是一个学者写的文章,文章研究了很多成功人的例子,其中包括英国首相撒切尔、以色列总理梅耶、美国国务卿奥尔布赖特和赖斯等,最后总结说,那些笑得比较慢的人更容易给人以可靠的印象。仔细一想吧,还真是那么回事。我从此记住了爸爸的建议,在工作生活中自己也不断反省实践,感觉还真是难得的金玉良言。”

停了一下,她又说:“真诚爽朗的笑容是沟通中的法宝,但很多人往往喜欢用笑来表达自己的善意,但是过犹不及,容易给客户留下轻浮的印象。其实要是能稍微注意一点分寸,别笑得那么反应敏捷,往往更能给人踏实可靠

的感觉。”

陈雪说得太好了。正是她那比常人慢半拍的微笑,帮她在客户心中树立起内涵丰富、深沉严谨的印象,从而赢得了更多的客户。虽然只不过是慢了一秒钟,却使客户觉得她的笑容更诚恳、更特别。

那些容易被当成诚实和正直的人多半都笑得很慢。可一旦他们笑了,就会产生魅力无穷、势不可当的效果。



笑得慢一点

当你和人交往时,不要像闪电一样笑得很快,虽然人们看到你的笑容一定会感到很高兴。当你想对一个人微笑时,先盯住对方的脸看一秒钟,稍微停顿一会儿,揣摩一下他的为人,然后再展现出热情的微笑。这微笑将像泥石流一样不可阻挡地把对方团团围住。笑容瞬间的推迟,可以让人们相信你的笑是真诚的,而且是专门笑给他们的。

9 摆出一副成功者的姿态

我们时常会有这样的体验,当你感到幸福时,你就会觉得自己是个成功者,不自觉地挺胸昂头,嘴角露出微笑,眼神也变得柔和起来。这是人的一种本能反应。

这副神情姿态,我们经常在成功者的身上看到。成功者总是站有站样,坐有坐样,笑容平和而自豪。优雅得体的姿态和神情显示出他们是那种习惯于凌驾于他人之上的人。

但是很多朋友在销售工作中,从心态上就存在一种屈卑感,他们尽力想讨好客户,这样的心态下展现出的神态会让客户看轻他们,使其在沟通中变得被动,自然达成合作的机会也会大打折扣。

而摆出一副成功者的姿态,落落大方,则会让客户对你另眼相看,产生一种你对合作很有信心的印象。

但是要注意,不能给客户目中无人、过分自信等负面印象。

很多人喜欢耷拉脑袋走路,仿佛那样可以显得更谦虚。这无疑会使人小看你。

小时候,有一次母亲带我去看马戏。当表演到其中一个节目时,观众表现得特别热情。跑上场的是七个穿金色紧身衣的青年男女,当他们背对背围成一圈向观众致意时,很多观众都站起来给他们鼓掌。妈妈低声对我说,这七个人要在钢丝上玩叠罗汉,演一个特别惊险的节目。

人群很快陷入一片期待的安静中,现场只留下轻快的背景音乐和演员们相互呼喊的口令声。他们一个一个地踏上细细的钢丝绳,在自己的位置上小心地稳定平衡下来,其中一些人又爬上同伴的肩膀,最后组成一个人数按3211排列的金字塔形立体人墙。

在他们下面四五米远的地方,是没有任何防护网的硬土地面!观众眼看着演员们身体搭成的金字塔,在细细的钢丝绳上慢慢增高,而塔身又时时在左右摇晃中保持着平衡,一个个都惊讶地张大了嘴巴。

最令人难忘的场面是演员在钢丝绳上整齐划一向观众点头致意时所表现出来的优雅和从容:每个人都昂首挺胸,身体挺直得就好像一条直线,站得那么高,却跟站在平地上一样稳如磐石。每个观众都可以感受到演员身上所洋溢出来的自豪感。

注意了,由此我们将发明一个想象的技巧,可以使你看上去就像一个浑身上下洋溢着自豪感的成功者。

想象你自己是一个世界知名的杂技演员,擅于表演铁嘴功夫的大师,在一个灯火辉煌的大剧场里,你精神抖擞、箭一样冲上舞台。



昂首挺胸

当你经过每一扇大门的时候,想象你自己有一个钢铁般坚强的下巴,用力咬紧门框上垂下的皮条,让它把你带到最高的地方,你依靠牙齿的力量悬挂在空中,每一块肌肉、骨骼都呈现出最自然的状态:昂首、挺胸、身体挺直如直线。

让你的眼神更有威力

8

销售高手的

99个沟通细节

眼睛是心灵的窗口,要想淋漓尽致地表达自己想要表达的内心情绪,必须运用好自己的眼神。在沟通的过程中,除了语言交流外,就是两人的眼神。说话者想让你认真地听他说话,就一定会用眼神注视着你,而假如你此时正在聆听的话,你的眼神肯定也在注视着说话者。会使用眼神的人,会给对方留下好印象,赢得对方的好感。恰当地运用眼神就会产生很奇妙的效果。

销售高手对眼神这个细节的运用,也是巧妙而有学问的。

在与客户沟通时,我们要向客户表达可以促成合作的信息,这里面包括真相的和假象的。在很多的肢体表达中,你的眼神是最重要的,如果不加以修饰,管不住你的眼睛,那么你的眼睛将会出卖你,成为你的客户看透你内心的暴露点。

据说,希腊神话中的海伦可以用迷人的秋波招来舰船,美国民族英雄戴维·克罗克特可以用目光逼退熊。这些传说虽然有些夸张,但眼睛的确具有神奇的魔力可以激发人们的情感。武林高手可以把手脚锻炼成杀人的致命武器,你也可以把眼神练得“追魂夺魄”,只要你能熟练掌握一些进行眼神接触的技巧。