

DIRECT SELLING

著名直销企业员工首选入门读本 · 5000万中国直销员自我修炼最佳教程



直销员

博瑞森营销培训讲师组 编

口才与沟通训练

直销员的核心工作是把自己的产品销售给客户，
其实质是运用口才与沟通技巧一步一步地说服客户
购买产品的过程。



中华工商联合出版社
CHINA FEDERATION OF INDUSTRIAL CIRCLES ASSOCIATED PRESS

DIRECT SELLING

著名直销企业员工首选入门读本 · 5000万中国直销员自我修炼最佳教程

直销员

博瑞森营销培训讲师组 编

口才与沟通训练



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY COMMERCE ASSOCIATED PRESS

责任编辑：刘向鸿

封面设计：铭洋设计工作室

图书在版编目（CIP）数据

直销员口才与沟通训练/博瑞森营销培训讲师组编.

北京：中华工商联合出版社，2006.10

（新直销训练营）

ISBN 7-80193-454-7

I. 直... II. 博... III. 推销—口才学

IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2006）第 109186 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编：100027 电话：64153909

网址：www.chgslchs.cn

北京通堡印刷有限公司印刷

新华书店总经销

787×1092 毫米 1/16 印张：11.5 156 千字

2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-454-7/F·162

定价：25.00 元

前 言

对于直销事业，完全可以说：“一言可以兴业，一言可以丧业。”口才与沟通就是说话的才能和技巧。说话是人人都会的事，然而说话技巧有优劣之别，说话水平有高低之分；一个说话能力低劣的人，断然不会成为一名合格的直销员，更不用说会成为创造销售奇迹的金牌直销员了。因为直销员的核心工作是把自己的产品推销给客户，其实质是运用口才与沟通技巧一步一步地说服客户购买你的产品的过程。

口才之于直销员，好像翅膀之于雄鹰，爪牙之于猛虎。离开了刚劲有力的翅膀，雄鹰无法翱翔于高空；离开了锋利的爪牙，猛虎无法捕获食物；离开了一流的口才，直销员便无法创造一流的业绩。

如果你说话的能力很拙劣，试问如何与客户进行高效的沟通，最终又如何说服客户作出购买决定呢？难怪有位直销界的顶尖领袖人物一针见血地指出：发生在金牌直销员身上的奇迹，有80%是由口才创造的！

古人云：“谋事在脑，成事在言。”作为一名直销员，即使你心怀梦想，毅力坚定，头脑灵活，腹有谋略，但是，如果你不善辞令，言谈木讷迟钝，那么你的谋略和智慧就无法得以充分施展，到头来，你还是不能创造直销事业的辉煌，无法成为一名直销精英。

可以说，绝妙的口才，良好的沟通能力，就像是一把挖掘人生财富金矿的利器，它会给你带来意想不到的收获，将直接影响到你事业的成功。这一点在直销行业中显得尤为重要。口才与沟通技巧的奇妙作用表现在直销工作的每一个环节。无论是未曾谋面的电话预约，还是初次拜访时的开场寒暄；无论是介绍自己的产品，还是应对客户的拒绝；无论是与客户磋商价格，还是最终促成交易，直销员的口才与沟通技巧都起着主导性、决

定性的作用。

既然如此，想要获取成功的你，为什么不加紧口才与沟通的修炼呢？那么，什么样的口才才是真正好的、绝妙的口才呢？怎样才能提高语言表达能力，提高自己的口才含金量呢？这便是笔者编撰本书的目的和宗旨所在。

本书不仅深刻地分析了口才与沟通在直销工作中的重要功用，系统地展示了沟通的实战方法。而且对直销员在实践中经常用到的赞美、幽默、含蓄、询问、倾听等口才能力进行了专项的讲述。尤为突出的是，本书在深入分析直销工作的全过程、广泛研究成千上万的直销口才实战案例的基础上，对直销员在接近客户、开场寒暄、产品介绍、化解拒绝、磋商价格、促成交易等几个重要环节上的口才应对技巧，进行了细致入微的分析探讨，总结归纳出了因应各种情况和各种类型客户的说话策略和方法。

本书集通俗易懂的理论知识与生动鲜活的成功经验于一体，引用了大量的成功直销口才的实例，具有很强的启迪性、实用性和趣味性，特别方便直销员在实战中创造性地灵活运用，真正达到学以致用之目的。一流的口才与沟通技巧是金牌直销员建功立业的口中利剑和须臾不可离身的武器。“宝剑锋从磨砺出”，怀揣着致富梦想的直销员们，在本书的指引下，认真揣摩，反复修炼，一定会使自己的宝剑锋利无比！

目 录

前 言

第 1 章 口才与沟通是直销成功的关键

- 一、口才的重要性 (1)
- 二、沟通是一门艺术 (3)
- 三、口才与沟通在直销过程中的作用 (4)
 - 排除直销障碍 (5)
 - 激发客户购买欲望 (5)
 - 与客户建立良好关系 (6)
 - 实施策略, 达到直销目的 (6)

第 2 章 直销员口才基本功训练

- 一、直销员应具备的口才素质 (8)
 - 语言要灵活应变 (8)
 - 逻辑性与情感性相结合 (10)
 - 怎样练好嘴上功夫 (11)
- 二、打造直销魔力语言 (13)
 - 声音悦耳动听 (13)
 - 语调低而柔和 (14)
 - 恰如其分的语速 (14)
 - 控制讲话的语气 (14)

语言热情、亲切·····	(15)
三、口才技巧的运用·····	(16)
客观准确,眼见为实·····	(16)
说话含蓄、委婉·····	(17)
善于举例说明·····	(20)
注意修辞艺术·····	(20)
分阶段运用口才技巧·····	(23)
四、说话的原则与策略·····	(24)
目的是关键,口才是手段·····	(25)
有理、有据、有节·····	(26)
说赢客户不等于有好口才·····	(30)
说话要条理清楚·····	(32)
掌握主题,长话短说·····	(33)

第3章 成为直销沟通高手的技巧训练

一、充分运用赞美的力量·····	(35)
恰到好处地赞美·····	(36)
赞美客户的原则·····	(39)
赞美客户的技巧·····	(40)
二、睁大眼睛,察言观色·····	(42)
具备敏锐的观察力·····	(42)
做好准备,把握时机·····	(44)
配合恰当的肢体语言·····	(46)
三、竖起耳朵,耐心倾听·····	(48)
倾听在直销工作中的作用·····	(48)
恰到好处地运用倾听·····	(51)
倾听是沟通成功的关键·····	(55)
提升倾听技巧的训练·····	(57)

四、周密考虑，想好再说	(61)
选择正确的语言环境	(61)
具备应变能力	(63)
语言具有针对性	(64)
学会直言	(64)
幽默不可或缺	(65)

第4章 直销员开拓与接近客户的口才训练

一、开拓客户的口才训练	(68)
请人介绍	(68)
在随意的闲聊中开拓	(69)
让满意的客户替你说话	(71)
与潜在客户长期接触	(73)
二、接近客户的口才训练	(75)
寻找共同的话题	(75)
利用客户的好奇心	(77)
利用问题	(78)
敢于指挥	(79)
出奇制胜	(80)

第5章 直销员拜访客户的口才训练

一、拜访客户时应遵循的原则	(82)
二、开场技巧训练	(85)
将客户利益作为开场	(85)
抓住客户需求提问	(86)
制造悬念，引而不发	(88)
巧打他人的旗号	(89)
抓住客户兴趣开场	(89)

以谦卑赢得开场	(90)
出其不意, 反其道而行之	(91)
三、拜访客户的口才训练	(93)
解除客户的警戒心	(93)
注重临场感	(94)
克服反抗心理	(95)
打破冷场和沉默	(96)
四、拜访客户时常犯的错误	(97)

第6章 直销员与客户面谈的口才训练

一、直销员询问客户的口才训练	(100)
询问客户时的基本要求	(101)
询问客户时的细节训练	(102)
直销员常用的提问方法	(106)
应避免的错误询问方法	(108)
巧妙答复客户询问的诀窍	(110)
二、直销员成功介绍产品的口才训练	(113)
了解产品的效用	(113)
用明确而有条理的语言介绍	(114)
让客户参与到介绍中来	(115)
说出产品的缺点	(115)
实例演示介绍法	(116)
不谈产品, 先谈客户自身	(116)
三、直销员与客户磋商价格的口才训练	(118)
多谈价值, 少谈价格	(118)
比较法磋商价格	(119)
巧妙道破真实信息	(119)
委婉拒绝客户的过低出价	(120)

适度让价的口才技巧	(122)
-----------------	-------

第7章 直销员应对客户拒绝的口才训练

一、挖掘客户拒绝的内涵	(124)
读懂客户拒绝的言行举止	(125)
设法让客户说“是”	(126)
巧妙暗示	(127)
引出客户的真心话	(127)
尊重客户的意见	(128)
二、应对客户拒绝的口才策略	(129)
先声夺人法	(129)
间接否认法	(130)
直接反驳法	(131)
类比比较法	(132)
将计就计法	(133)
推迟答复法	(134)
三、应对不同客户拒绝的口才训练	(135)
对待忙碌或性急的客户	(136)
对待爱争论的客户	(137)
对待不信任直销员的客户	(137)
对待犹豫的客户	(138)
对待似懂非懂的客户	(139)
对待追根究底的客户	(141)

第8章 直销员与客户达成交易的口才训练

一、善于捕捉成交的时机	(143)
把握时机，主动进取	(144)
注意有希望的细节	(145)

从他人的成果中发现线索	(146)
反思以往累积的经验	(146)
从偶然中捕捉机遇	(146)
主动提出交易请求	(146)
二、促成交易的口才训练	(147)
请求客户购买	(148)
对客户肯定	(149)
准确扼要地陈述产品优点	(150)
避重就轻促成交易	(150)
利用客户的从众心理	(151)
给客户提供选择	(152)
作有效的让步	(153)
抓住客户的趋利心理	(154)
欲擒故纵促成交易	(155)
激将成交法	(156)
循序渐进，步步为营	(156)
以客户的立场讲话	(158)

第9章 直销员与客户沟通中常犯的错误

一、泛泛而谈，表达不清	(160)
二、忘乎所以，喋喋不休	(162)
三、信口开河，过度吹嘘	(164)
四、话题选择及措辞不当	(166)
五、与客户争论得不偿失	(170)

第1章

口才与沟通是直销成功的关键

从事直销事业离不开口才与沟通，无论是销售产品，服务客户，还是建立团队，或者是搭建人脉网都是如此。口才与沟通在直销活动的每一个环节都发挥着十分重要的作用。因此每一位直销员都应当对此有足够的重视。要想成为一名成功的直销员，首先要具备良好的口才与沟通能力。可以说，直销员的口才与沟通能力，直接决定着直销事业的成败与否。

一、口才的重要性

口才是一个人智慧的反映，是影响一个人事业成败、人际和睦、生活幸福、精神愉快的重要因素，也是一种与身相随、永不过时的基本技能。口才已成为决定一个人生活优劣及事业成败的重要因素。

戴尔·卡耐基在谈及口才时就曾强调说：“好口才是所有成功者的共同特点。”

无论在什么环境中，你都不可能避免与人交往，所以你就不能不依靠说话来做交往的媒介。一个人的说话能力，可以显示他的才干，从而使

人钦佩。

在第二次世界大战时，美国人曾把“舌头（口才）、原子弹和金钱”称为赖以生存和竞争的“三大战略武器”。现在，美国人仍然把“舌头”放在美元和电脑的前面，作为“三大战略武器”之首，足见其作用和价值之大。

口才的作用和价值非常重大，它可以说是直销事业成功的基石，决定着直销事业的成败。为什么这样说呢？因为直销是利用人与人之间的关系才能建立起来的事业，因此社交往来是必不可少的，而与人交往时的表达能力则更是极其重要的。

直销员的口才技巧，是成功地与客户接近、最终达成交易的工具，是贯穿整个直销过程的润滑剂。换句话说，直销员只有认识到口才技巧的重要性，拥有好的口才，才能使直销工作顺利进行并取得成功。

试想，没有好的口才，你怎么才能说服别人购买你的产品？

没有好的口才，你如何才能说服别人加入直销事业？

没有好的口才，你怎么能够把经验教训成功地告诉你团队中的每一个人？

没有好的口才，你如何说服你团队中的每一个人去努力开拓市场？

世界级直销大师金克拉曾经说过：“口才的确很重要，它可以使事情改变，可以使客户自己说服自己。”

成功的直销员绝大多数都是发挥自己的口才优势才取得成功的，所以要想成为一名优秀的直销员，必须具备良好的口才。

整个直销活动中，从接近客户到解除疑虑，直至最后成交，都离不开口才。几乎所有方法的实施，都离不开语言艺术的运用，最后都要落实到“说”上。能否将自己的团队组建起来，能否使直销事业做起来，也需要运用出色的口才。所以说，口才对直销事业的发展具有重要的作用。下面通过两个具体的例子来说明这一点。

两位直销员同样在大街上销售洗发水。其中一位直销员一天卖了两瓶洗发水，另一位直销员卖了三十多瓶。相比之下，这位只卖了两瓶洗发水的直销员肯定是失败了。失败在什么地方？失败在口才上。

前一位直销员对迎面走来的一位女孩儿说：“小姐，你买两瓶洗发水吧！这种洗发水的效果可好了！”女孩说声“这个……我不需要”扭头走了。

另一位直销员却不这样，他看到一位女士走了过来，微笑着说：“这位女士，你忙不忙？如果你不忙的话，我向你介绍一下我们公司最新的产品——营养护发洗发水。这种产品能有效去除头屑，营养发根，让你的秀发乌黑亮泽，柔顺飘逸。而且它的清香可以让你有一种置身于大自然绿野田园的感觉，使用了这种洗发水让你在家人和朋友面前更加风采迷人。另外，这种洗发水使用起来也非常方便，你只要在使用时轻轻按一下喷头，挤出少许抹在头上，用水搓洗就可以了。有了精巧的喷头设计，你就省去了费力开盖的麻烦，使用起来十分方便。另外，如果你对我说的不相信的话，我们这里有试用品，你可以试用几天。效果不好，我们保证退货。”

像这位直销员这么一说，谁还能拒绝他所销售的产品呢？这其实就是口才的魅力。



博瑞森提示：

很多直销员的成功，在相当大的程度上归功于他出色的口才。有了好口才，就能很容易地接近客户，能恰当地向客户介绍产品的优点和使用价值，能消除客户的疑虑，取得客户的信任，激起客户的需求欲望，快速达到销售的目的。所以说，做直销事业必须得拥有一副好口才！如果没有好口才，你就不能成功。

二、沟通是一门艺术

直销是世界上最具有挑战性的工作之一，但也是最容易造就世界超级富豪的行业之一。直销工作除了与产品打交道就是与人打交道，所以你一定要注意如何有效地传递你的信息，掌握与人沟通的技巧。

沟通是一门艺术，也是一名优秀直销员不可或缺的能力。不论你的目

的是为了自信地演说，还是轻松地交谈，它都将协助你增进传递信息——沟通的技巧。

沟通是人类行为的基础。但是，你的沟通是否能准确传达出你的愿望，或对某事不予赞同的态度，成功与否，与其说在于沟通的内容，不如说在于沟通的方式。要成为一名成功的沟通者，取决于沟通的对方认为你所解释的信息是否可靠而且适合。

沟通涉及各式各样的活动：交流、劝说、教授以及谈判等。你要在这些活动中游刃有余，并培养出高效沟通所需的技巧。沟通是人们获取信息并在其指导下更加出色地进行工作必经的核心过程。良好的沟通不仅意味着把自己的思想整理得井然有序并将其进行适当的表述，使别人一听就懂，而且还要深入人心，促使听者全神贯注。

进行良好的沟通是一个双向的过程，它依赖于你能抓住听者的注意力和正确地解释你所掌握的信息。你给人留下的印象是一种正确理解你信息的催化剂。犹如发酵粉能使面团发酵膨胀一样，印象是沟通至关重要的组成部分。

好的沟通使你能把信息准确而令人信服地传达给对方，以便自己的想法能被正确地接受和理解。通过询问的技巧你能引导客户的谈话，同时取得更明确的信息，支持你销售的产品或服务。



博瑞森提示：

沟通的艺术，关系到直销活动的成败。拙嘴笨舌、词不达意，会使人到处碰壁、寸步难行；巧舌如簧、口吐莲花，会使你柳暗花明、左右逢源。只要你拥有良好的沟通技巧，直销也就成了一件非常简单的事情。

三、口才与沟通在直销过程中的作用

许多直销员之所以拥有令人惊叹的业绩，就是因为他们的口才与沟通

技巧。直销界有这样一种说法：所有成功的销售，80%源于直销员良好的口才。直销就是一种用口才与客户沟通的职业，拥有好的口才与沟通技巧，才会有成功的基石。

口才与沟通在直销活动中起着至关重要的作用，它的妙处具体表现在以下几个方面：

排除直销障碍

消除各种阻碍客户购买行动的因素，是直销过程的基本任务之一。完成这个任务的主要困难在于，形成障碍的原因十分复杂，不同心理类型的客户会由于不同的原因拒绝采取购买行动。直销员必须了解同一现象背后的不同动机，才能对症下药排除直销障碍。

而了解客户心理的基本手段就是口才与沟通能力的运用，通过各种有效的语言表达技巧，直销员可以探知客户的心理类型，洞悉客户的心理活动，了解直销障碍的形成原因，从而为使用正确的销售技巧、促使客户达成购买行动奠定基础。

例如，直销员想要发现客户拒绝购买的深层理由，可以以征求意见的方式了解客户中止购买的原因，显得十分自然，也体现了对客户尊重，使客户很难拒绝回答。这就是语言表达技巧对了解客户心理、消除直销障碍的重要作用。

激发客户购买欲望

潜在客户采取购买行动的基本前提是，充分了解产品带来的基本利益，没有对产品功能、特点的了解，潜在客户不会采取购买行动。

直销员运用有效的语言技巧，不仅可以把有关产品的信息传递给潜在客户，唤起其消费需求，而且可以使信息传递过程更加生动新颖、更有针对性，从而增强信息刺激的力度，将客户的购买意图转化为购买行动。

在直销活动中，口才表达技巧的优劣，确实带来最终效果的巨大差异。潜在客户不是因为直销员的花言巧语才购买产品，但直销员有效的语言推

动着客户产生购买需求的过程。优秀的口才能起到刺激客户购买欲望的作用。

与客户建立良好关系

创造真诚合作的气氛，是谈判取得成功的基本前提，建立良好的人际关系，则是保持长期业务联系的重要条件。

口才与沟通技巧水平的高低，在很大程度上决定着合作气氛和人际关系的好坏。在直销过程中，有经验的直销员善于使用恰当的语言表达技巧，创造一种轻松愉快的气氛。当双方产生意见分歧时，恰当的语言表达技巧又是转移或搁置矛盾、化解或缩小分歧的主要手段。

以征求意见的口气与客户谈话，才能避免争论。同时，在阐述意见和要求时，合理的语言表达方式既可以清楚地说明自己的观点，又不致引起对方的不良反应。

实施策略，达到直销目的

一场顺利的交易是每位直销员梦寐以求的事情，达到这一目的就必须掌握好说话的分寸。良好的口才与沟通技巧，是促使交易水到渠成最不可缺少的条件。

实施策略同样需要运用口才与沟通技巧。策略是对直销过程的整体规划，实施策略的手段是多种多样的，但几乎所有策略的实施，都离不开语言表达技巧的运用。因为策略基本上都是说服客户的策略，最后都要落实到“说”上。

如“软硬兼施”的策略，要求直销员在洽谈过程中既要有所让步，又要有所坚持，让步与坚持虽然都是指成交内容和成交条件，但是在语气、表情、动作方面也要有所配合。作出某些让步时，或诚心诚意，或无可奈何，或等待回应，但都应心平气和，不卑不亢；坚持某些条件时，或语气坚定，或一再重申，或最后通牒，但同样不能表现得蛮横无理，凶狠强霸。