



6大完美直销步骤

60条直销实战黄金技巧

以破竹之势解决直销员实战困难

让你快速跻身直销高手之列

李毓峰 编著

直销员

实战技巧训练

BATTLE-HARDENED
TRAINING SKILLS

中华工商联合出版社

Battle-Hardened Training Skills
for Direct Selling Salesman



直销员



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

直销员实战技巧训练/李毓峰著. —北京: 中华
工商联合出版社, 2012.2

ISBN 978-7-5158-0152-0

I. ①直… II. ①李… III. ①直销—基本知识 IV.
①F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 274746 号

直销员实战技巧训练

作 者: 李毓峰

选题策划: 卢 俊

责任编辑: 卢 俊 廖雯雯

装帧设计: 刘艳南 树装帧

营销宣传: 王 静 韩博华 万春生 效慧辉

责任审读: 徐海鸿

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2012 年 4 月第 1 版

印 次: 2012 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 190 千字

印 张: 14

书 号: ISBN 978-7-5158-0152-0

定 价: 29.90 元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19—20 层, 100044

http: //www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915



目 录

Battle-Hardened Training Skills
for Direct Selling Salesman

第一章 永不失利的初次拜访 / 001

- 技巧 1: 以积极的心态面对客户的拒绝 / 003
- 技巧 2: 机智化解前台的阻拦 / 006
- 技巧 3: 用高质量问题应对不回应客户 / 010
- 技巧 4: 客户说不方便接待时不要立即离开 / 013
- 技巧 5: 对朋友介绍的客户切不可大意 / 017
- 技巧 6: 亮出你的招牌, 把客户的注意力吸引过来 / 019
- 技巧 7: 以平和的心态面对态度不好的客户 / 022
- 技巧 8: 想方设法找到决策人 / 025
- 技巧 9: 用真诚消除信任障碍 / 028
- 技巧 10: 让一切从真心的赞美开始 / 031

第二章 完善的进一步接触 / 037

- 技巧 11: 学会应对被客户打断 / 039
- 技巧 12: 及时更换角度迎合客户兴趣 / 043
- 技巧 13: 洞悉客户试用的心理 / 046
- 技巧 14: 学会应对口头认可却无购买动机的客户 / 050
- 技巧 15: 无法回答客户提问时, 应及时寻求帮助 / 053
- 技巧 16: 客户要跟家人商量, 直销员如何应对 / 056



技巧 17: 学会辨别“没钱”是客户的借口还是真相 / 059

技巧 18: 不要轻易地同意客户毁约 / 062

技巧 19: 彻底弄清拒绝的真正原因 / 065

技巧 20: 面对一群客户时要调动销售气氛 / 069

第三章 攻无不克的心理操纵术 / 073

技巧 21: 驾驭好魔鬼般的细节 / 075

技巧 22: 无声的心理暗示 / 079

技巧 23: 时时刻刻都让客户感到备受重视 / 082

技巧 24: 学会察言观色, 才能洞察客户心理 / 086

技巧 25: 洞悉并化解客户疑虑 / 090

技巧 26: 找到客户的关键心理弱点 / 094

技巧 27: 大多数客户都有占便宜的心理 / 098

技巧 28: 在热情中一定要体现出对客户关心 / 101

技巧 29: 切不可透露任何负面情绪 / 104

技巧 30: 分清恭维与赞美的界限 / 108

第四章 绝对成交的客户引导术 / 113

技巧 31: 敏锐捕捉成交的信号 / 115

技巧 32: 对拖延的客户施加恰当的压力 / 119

技巧 33: 巧妙透露礼品的价值 / 122

技巧 34: 掌握好报价的时机与技巧 / 125

技巧 35: 适时透露产品畅销信息 / 128

技巧 36: 当谈判陷入僵局时的应对措施 / 131

技巧 37: 好用促销促成成交 / 134

技巧 38: 以退为进实现成交 / 137

技巧 39: 最大限度利用已成交客户资源 / 140

技巧 40: 吸取与客户成交失败的教训 / 143

第五章 无障碍客户沟通术 / 147

技巧 41: 卖产品不好卖方案 / 149

- 技巧 42: 灵活对待优惠幅度 / 152
- 技巧 43: 认清客户贬低产品的真正目的 / 154
- 技巧 44: 当客户无心换供应商时可以先做朋友 / 158
- 技巧 45: 双赢回款技巧 / 160
- 技巧 46: 冷静面对条件苛刻的客户 / 164
- 技巧 47: 当不能降价时要向客户耐心解释 / 167
- 技巧 48: 学会委婉拒绝老客户砍价 / 170
- 技巧 49: 向客户讲清楚礼品与价格的关系 / 173
- 技巧 50: 产品有缺陷也要让客户感觉物有所值 / 176

第六章

善始善终的售后工作 / 181

- 技巧 51: 尽量不要因客户再次购买而降价 / 183
- 技巧 52: 产品降价太快时为客户制造心理平衡感 / 187
- 技巧 53: 用适当的让步应对客户发现的质量问题 / 190
- 技巧 54: 如果客户感觉受骗时要让他充分说出来 / 193
- 技巧 55: 耐心解答因客户使用不当而出现的问题 / 197
- 技巧 56: 客户投诉时耐心倾听客户抱怨 / 200
- 技巧 57: 破解客户尾款迟迟不付时的借口 / 203
- 技巧 58: 用事实证明你没有误导客户 / 207
- 技巧 59: 解决实际问题, 避免客户要求退货 / 210
- 技巧 60: 客户要求退货时直销员要履行自己的责任 / 214



第一章

永不失利的初次拜访

Battle-Hardened Training Skills
for Direct Selling Salesman

技巧 1

以积极的心态面对客户的拒绝

直销员在陌生拜访时，遇到拒绝的概率最高，纵使你费尽唇舌、不停地介绍自家产品的优点及好处，顾客还是对你摇头说不。面对此类令人沮丧的回应，你有时候甚至会觉得仿佛受到了诅咒，一个被拒绝的诅咒。要知道，在你的直售工作中，被拒绝每天都会发生，看看吧！

做销售就是要从拒绝开始，被客户拒绝之后就要总结自己是什么原因，在下一次开展工作的时候该如何去做才可以避免。不要因为被拒绝了就灰心丧气，要对自己有信心。自信是一切成功者的秘诀。

优秀的直销员已经把客户拒绝当做家常便饭，他们知道被客户拒绝其实并不可怕，可怕的是客户不对你的产品发表任何意见。而只要客户愿意开口说话，不论他提出的拒绝理由是什么，这些理由都或多或少地提供了相应的信息，这些信息就为销售的成功创造了机会。所以，一定要记住一



点——一定要以积极的心态面对客户的拒绝。

情景模拟

直销员：您好，小姐，打扰了，我是××公司的直销员，今天来这里主要想给您介绍一下我们公司经营几种礼品……

客户：不用了，我不感兴趣。

（或者：不好意思，我今天没有时间；对不起，我不需要，请你离开……）

错误应对

（1）好的，那——打扰您了。

（2）好吧，那我改天再来。

（3）小姐，我还没介绍呢，您怎么知道不需要呢？

实战技巧

阻止直销员与客户进一步接触的原因有很多，但最为常见的是直销员自身的心理障碍，这些消极的心理往往阻碍了直销员的销售热情，他们甚至没有勇气去和客户进一步交往。

另外，直销员要知道，每个人都曾经遇到过拒绝，即便是那些顶尖销售大师也不例外，但可以肯定的是，这种情况还是多发生在新入职的直销员身上，那些成熟的、有经验的直销员是很少遇到这种问题的。原因就在于：那些有经验的直销员不但具备良好的心理素质，还有正确的工作方法。

（1）认真倾听对方提出的拒绝

直销员要确定这是一个拒绝还是只是拖延。如果是真的拒绝，潜在顾客通常会反复重复自己的拒绝。那么你要让潜在顾客把他自己的拒绝完整地叙述出来。

无论如何，先对潜在顾客的意见表示同意。这样可以使你有策略地反对他们的意见而不会引起争议。如果你相信顾客的拒绝只是一种拖延，那么你必须让他们说出拒绝的真正原因，否则你就无法进行销售。

（2）尽可能提前约见

“地毯式轰炸法”也就是“扫楼法”，一直是很多直销员推崇的寻找客户的方法，实际上，这种拜访客户方法成功率很低，虽然这可以磨炼直销员的意志力，但在此却不提倡。拜访客户还是要提前预约，这样既可以提高拜访的效率，又可以多方面了解客户，当然也不会遇到这种没有介绍产品就被客户拒绝的情况。

（3）克服紧张情绪，具备勇敢、平和的心态

做直销心态很重要，尤其是在陌生拜访时，直销员要有勇气敲开客户的门，还要有稳定、平和的心态和语调去为客户介绍产品，不要紧张。许多直销员一想到要和素不相识的人说话，就会觉得紧张，好像全身的血液流动都加快了，因而会感到更加害怕，所以当客户即便有一点拒绝的意思，他就退却了。

（4）以灵活的方法处理麻烦

当还没有介绍产品，就遭到客户“无情”的拒绝时，直销员一定要头脑冷静，灵活应对，对客户拒绝的原因迅速做出判断。比如：客户当下比较忙，没有时间理会你？如果是这样，你可以在门口，或者是在不打扰客户的地方等他忙完；客户心情很糟糕，不是你的产品不好，是你来的时机不对，如果是这样，你可以记下一些有用的信息，改天再来。

总之，陌生拜访的概率本来就不高，所以直销员遇到拒绝也是很正常的事，不要为此压力过大，当然也不要把拒绝太不当回事。每次遭到客户拒绝后，直销员都要认真总结经验教训，以提高之后拜访的成功概率。

应对模板

直销员：您好，小姐，打扰了，我是××公司的直销员，今天来这里主要想给您介绍一下我们公司经营几种礼品……

(1) 对不起，我不需要，请你离开。

直销员：(微笑) 不需要没关系，您可以了解一下，我们的产品非常漂亮，您看，这些产品都是迪斯尼公司授权使用的，像这些杯子、笔筒在超市和商场里边都是没有的，价格也不贵，质量却特别好……

(2) 客户：不好意思，我今天没有时间。

(环视一下四周，看客户是否有忙的迹象，如果有那么就留下自己的名片，索要一份对方的名片，然后礼貌地离开；如果没有忙的迹象，客户的“忙”就是借口了。)

直销员：(微微一笑) 小姐，我看出来了，您是挺忙的 (如果客户不忙，直销员这样说，对方都会觉得不好意思，对你的态度也会有所缓和)，我也不会占用您太多时间，这是我们公司送给客户的礼品，请您收下吧 (可以送给她一份公司小礼品，毕竟“拿人手短”，通常她会听你接下来的介绍)。其实我们的产品非常漂亮，您看这个杯子，特别适合女孩子使用……

技巧 2

机智化解前台的阻拦

现在很多公司都有前台和接待，前台人员有项工作就是替老板挡驾，对待一些有推销嫌疑的人等，一概推掉。俗话说，老大好见，小鬼难缠，许多直销员就是被这些前台接待挡在了门外。想要逾越这道屏障，直销员必须掌握一定的会面技巧，要与前台“打得火热”。

情景模拟

直销员：“你好，我是××公司的直销员，我今天来是想向贵公司介绍我们的××产品，请问经理在吗？”

前台：“对不起，我们经理在开会，不方便接见。”

（不好意思，我们公司不需要这个产品。）

错误应对

（1）好吧，我明天再来。

（2）好的，打扰了，再见。

（3）我们的产品曾经获得过××奖和国家专利，你还没有听我介绍怎么就说不需要呢？

实战技巧

直销员如何顺利通过客户公司前台，这个话题确实值得探讨，而且也是一个很棘手的问题。很多情况下没有前台愿意浪费时间听你的话语，而且在没有预约或者不熟悉的情况下，前台更不会让你进去，因此也就失去了推销的机会。所以，直销员了解你推销的对象的基本情况，包括客户的基本资料和经理的个人资料，然后作具体分析，通过 email 或者其他方式让你有机会能和经理面谈，只要能面谈就是成功的一步，因为面谈才是最重要的。

（1）尽可能提前预约

在拜访客户之前，直销员大多会与客户进行提前预约，如果直销员没有按时赴约，就有可能成为一个被前台拒绝的原因，因为任何一名负责人的时间都是宝贵的，你若没有按时到达，客户也就没有理由等你。所以既然做出了时间上的约定，就要尽可能地保证赴约的准时性，做一个准时守



信的直销员，这样你不仅能为自己赢得客户更多的信任，也能为前台减少很多不必要的麻烦。

(2) 态度一定要诚恳

在面对公司前台的拒绝或怀疑时，有些直销员会表现出不耐烦或是急躁的态度，甚至面对前台时不屑一顾，其实这些都是错误的做法，虽然前台不是直销员最终要面对的客户，却影响着直销员是否能够顺利拜访到客户。所以从与公司前台谈话开始，直销员就应该拿出一个诚恳的态度，与公司前台恳切地进行交流，这样不仅有助于你更快地拜访到客户，还有可能在拜见客户时得到前台一定的帮助。松下幸之助说：“勤劳工作、诚恳待人是迈向成功的唯一途径。”只要你保持诚恳的态度，就能获得与客户见面的机会。

(3) 神态上一定要自信

自信是一切行动的原动力，一个人如果没有自信，也就没有行动的勇气和力量。对一名直销员来讲，拥有十足的自信心是最为重要的。在拜访每位客户之前，直销员都应该充满必胜的信心，对自己自信，对自己的工作自信，对公司自信，对产品自信。而在面对公司前台时，这种自信也不能丢：如与前台人员沟通时声音要洪亮，不要唯唯诺诺，要记住：你是来销售产品的，是来帮助客户的，要有一种不卑不亢精神。另外，如果遭到了前台的拒绝一定要沉得住气，千万不要流露出一不满的表情和言行。要微笑着告诉自己：没关系，下次再来，拒绝是成功的开始。

(4) 以最佳形象示人

良好的个人形象是直销员需要具备的第一个条件，没有哪个公司愿意接待一个不修边幅、衣着不整的直销员，而这也可能成为直销员遭到客户公司前台拒绝的原因之一。所以在拜访客户前，直销员一定要注意个人形象，在着装上要整齐、得体、大方，给人一种干净利落、精神爽朗的感觉，以赢得公司前台的信任和好感。头发要勤于梳洗，发型要朴素大方；男士

要剃净胡须、刮齐鬓角、剪短鼻毛，不留小胡子和大鬓角；女士不可浓妆艳抹，适当化浅妆、淡妆；勤洗澡、勤换衣袜、勤剪指甲、勤漱口，拜访客户签前忌吃大葱、大蒜、韭菜等有异味的食物，必要时可含一点茶叶或嚼口香糖，以去除异味；

跨越客户公司前台是直销员面对的第一道障碍，虽然前台在公司中的地位并不高，但是对于直销员来说却起着举足轻重的作用。所以，直销员不仅要把握好与客户之间的关系，更要把握好与客户公司前台的关系。

应对模板

直销员：“你好，我是××公司的直销员，我今天来是想向贵公司介绍我们的××产品，请问，××经理在吗？”

(1) 前台：“我们公司对你的产品没有需求。”

直销员：“没关系，不过我很希望贵公司能够了解我们的产品。我们的产品一向是以实力说话，不了解一下，怎么知道好不好呢？您说是吗？”

(2) 前台：“对不起，××经理在开会，不方便接见。”

直销员：“小姐，其实我与贵公司的××经理已经事先做过约定了，我不愿失约。如果他现在正在开会，那么您能否通知他一下，或者我到会客厅等他一会？”

(3) 前台：“我们对这个不感兴趣，请你离开。”

直销员：“小姐，可能您对我们的产品还不太了解。我们的产品受到很多公司的欢迎，不仅是因为我们的推销方式直接，而且也源自我们产品的优质质量。如果贵公司的老板知道这样好的产品被拒之门外了，那将是多么可惜的一件事。”



技巧3

用高质量问题应对不回应客户

在销售中，提问的能力与销售的能力是成正比的，优秀的直销员往往会根据具体的环境特点和客户的不同特点进行有效的提问。可以这么说，问得越多，销售成功的可能性越大。《销售巨人》一书的作者尼尔·雷克汉姆曾经对提问与销售的关系进行过非常深入的研究，他认为，在与客户进行沟通的过程中，你问的问题越多，获得的有效信息就会越充分，最终你销售成功的可能性就越大。特别是在你满腔热情地为客户讲解而客户没有对产品有相关评论和提问，从表情和动作上也看不出客户是赞同还是否认时，巧妙的提问显得更加重要。

情景模拟

直销员：“今天我向您推荐的这套化妆品最近刚刚投入市场，也是我们公司员工花了近一年的心血研制而成的。不仅具有很好的美白功效，而且还能抗衰老。……这套产品是我们这段时期销售最好的，客户口碑很不错……我看小姐的皮肤应该属于中性的，这套产品非常适合您……”

客户：“……”

错误应对

- (1) 我们这里有试用装，您试用一下就知道了，来，您先试用一下爽肤水，在手腕上做试用怎么样……
- (2) 您要买什么样的产品呢？
- (3) 这款产品中含有从天然植物中提取的美白成分，可以从基因源头

帮助您抑制黑色素，我们的眼霜采用了 P—E 抗松弛成分……

实战技巧

当客户对你的热切讲解不予回应时，巧妙地向客户询问好处多多，它不仅可以有效地解除你的迷惑和不知所措，还能较好地把握客户需求，与客户保持良好的关系，还有利于掌握和控制谈判进程，减少与客户之间的误会。

但是，向客户提问是需要掌握技巧的，虽然有效的提问对于同客户保持良性沟通具有诸多好处，但是如果在提问过程中不讲究方式和方法，那不仅达不到预期的目的，恐怕还会引起客户的反感，从而造成与客户关系的恶化，甚至破裂。所以，直销员在向客户提问时需要掌握以下要点。

(1) 不要喋喋不休

通用电气公司的一位副总经理曾说：“在代理商会议上，大家投票选出导致直销员交易失败的原因，结果有 3/4 的人——也就是一多半的人认为，最大的原因在于直销员喋喋不休，这是一个值得注意的问题。”可见直销员喋喋不休地介绍往往会使客户感到厌烦，喋喋不休不仅是直销员一种职业素养的缺失，同时也是对客户不尊重的表现。在直销员不停地介绍中，客户往往失去了提问和提意见的机会，这无疑会让客户感到懊恼，没有哪个客户愿意与毫不顾及自己感受的直销员谈话。所以在向客户介绍产品时，直销员一定要保持适当的语言节奏，给予客户一定的思考空间和时间，以表达对客户的尊重。

(2) 停下来了解客户想法

客户一旦沉默不语，通常会使得很多直销员束手无策，他们面对客户毫无表情的脸不知道如何提问，只好硬着头皮继续介绍产品的功能、特点等，就像“错误应对”的第三条一样，其实这种做法是大错而特错的，如果直销员继续自己的介绍，那么用不了两分钟，客户就会转身而走。客户