

销售口才

瞬间掌握

锻造一流销售口才
培养顶级推销大师



SHUNJIAN ZHANGWO

XIAOSHOU
KOUCAI

推销中的91个说话细节

丁振宇 | 编著

销售口才，是语言的艺术，更是多种艺术的综合。在现代社会，良好的口才是每一个有追求的销售人员所必须具备的一项基本本领，是销售人员走向成功的关键和有力保证。拥有出色的销售口才，会让销售成为一件非常简单的事情。

北京工业大学出版社

瞬间掌握

销售口才

SHUNJIAN ZHANGWO
**XIAOSHOU
KOUCAI**

丁振宇 | 编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

瞬间掌握销售口才：推销中的 91 个说话细节 / 丁振宇编著.

—北京：北京工业大学出版社，2011.7

ISBN 978-7-5639-2756-2

I. ①瞬… II. ①丁… III. ①销售—口才学

IV. ①F713.3 ②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 097457 号

瞬间掌握销售口才——推销中的 91 个说话细节

编 著：丁振宇

责任编辑：姜 山

封面设计：天之赋设计室

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本：700 mm × 1000 mm 1/16

印 张：18

字 数：231 千字

版 次：2011 年 7 月第 1 版

印 次：2011 年 7 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-2756-2

定 价：30.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言

充满魅力的销售好口才，是每个销售员梦寐以求的，也是每个销售员都必须努力培养的一项生存技能，是销售人员走向成功的关键和有力保证。因为好的销售口才，不仅仅是语言的艺术，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，对实际情境的反应，对产品和服务的认知与表达，对成交技巧的掌控等各个方面，它包含在销售链条的整个过程中，决定销售的方方面面。

销售人员的销售过程，就是与客户谈判和谈心的过程。好的口才，可以更好地展示销售员的智慧与才华，体现销售员的风度与气质，加深彼此间的了解和好感，让客户在心悦诚服中，同意销售员的建议和想法，接受销售员的产品和服务，最终达成交易。严峻的市场现实，对广大销售人员来说，不仅仅只是一种挑战，更是一种机遇。作为销售人员应时刻准备好，练就好口才，以迎接市场的检验。只有充分展示出自己的口才魅力，才能使自己的销售之路越走越平坦。

在现代社会，销售过程就是一个主动与人沟通的过程。卡耐基曾说过：“一个人的成功是人际关系的成功，人际关系的成功是沟通的成功。”可以说，不懂得沟通技巧，不会说话就做不好销售。本书共分十四章，分别从销售口才基本功修炼、开发客户、接触客户、赞美客户、说服客户、介绍产品、应对客户借口、讨价还价、稳定客户、催收货款等十四个口才方面，通过说话的 91 个细节，全方位阐述和

介绍推销中的口才技巧。同时书中提供了大量贴近销售实际的案例，让读者轻轻松松地在瞬间掌握销售的口才技巧。

销售是商业社会最艰难的工作之一，但销售也是造就世界顶级富豪的行业，世界上有 80% 的顶级富豪都是从推销致富的。无论推销是一件怎样艰难的事，只要销售员有坚定正确的信念，并拥有出色的销售口才，销售也会成为一件非常简单的事。曾经面对过无数次的拒绝，甚至巨大的打击，可能正是因为你的销售口才在某些环节出现了问题。通过对本书的阅读，你会慢慢感觉到这本书会在销售方面带给你成功和喜悦。在这本书里有你要找的任何适合你使用的销售口才。你可以真正做到在任何时候销售任何产品给任何人。你会成为一个最具有说服力的人。

不论你是江湖老手，还是市场新兵，不论你推销的是什么样的产品，本书都可以让你一看就懂，一学就会，一用就灵，方便实用。希望它能使你的销售业绩倍增，职位直线上升，成为你的精明助手、得力秘书和高级参谋。

目 录

第一章 好口才成就好业绩——销售口才基本功修炼

在现代社会，良好的口才是每一个有追求的销售人员所必须具备的一项基本本领，是销售人员走向成功的关键和有力保证。作为销售人员，只有充分展示出自己的口才魅力，才能使自己的销售之路越走越平坦。严峻的市场现实，对广大销售人员来说，不仅仅只是一种挑战，更是一种机遇。作为销售人员应时刻准备好，练就好口才，以迎接市场的检验。

- ★ 1. 好口才决定销售的成败 / 2
- ★ 2. 好口才助销售预约成功 / 4
- ★ 3. 好口才为沟通打开局面 / 7
- ★ 4. 好口才使销售柳暗花明 / 9
- ★ 5. 好口才让客户打消疑虑 / 11
- ★ 6. 好口才刺激顾客购买欲 / 14
- ★ 7. 好口才能够成就好业绩 / 16

第二章 选准池塘钓大鱼——开发客户的口才技巧

对销售人员来说，客户就是衣食父母，只有拥有足够多的客户，才有可能实现比较理想的销售业绩。销售人员要想成功地实现销售，首先要把客户开发出来。开发客户，一个至关重要的环节就是用开动自己的口才机器吸引客户的注意力，打开与客户沟通的大门，才有可能说服客户，并促使其最终作出购买的决定。

- ★ 8. 把握好客户的购买心理 / 22
- ★ 9. 准客户具备的三个条件 / 25
- ★ 10. 全面收集客户相关信息 / 27



★ 11. 轻轻松松和陌生人沟通 / 31

第三章 善于与客户套近乎——接触客户的口才技巧

对销售人员来讲，销售过程是一个主动与人沟通的过程。谁能快速拉近与客户的关系，谁就拥有更多的商机。套近乎是交际中与他人沟通情感的有效方式。利用套近乎不但能迅速拉近与客户的距离，寻找与客户共同点，诱发共同语言，为销售创造出良好的沟通氛围，同时也能很好地化解尴尬、冷场的局面，进而赢得对方的支持与合作。

- ★ 12. 销售常用的套近乎技巧 / 36
- ★ 13. 套近乎首先要有“礼” / 38
- ★ 14. 用客套话化解他人冷落 / 40
- ★ 15. 用客套话缓解尴尬局面 / 42
- ★ 16. 说客套话须注意四方面 / 44
- ★ 17. 客套话要说得恰到好处 / 47
- ★ 18. 套近乎一定要有针对性 / 49
- ★ 19. 拜访客户也有流程设计 / 52
- ★ 20. 把拒绝化为销售的希望 / 54
- ★ 21. 巧介绍搭起结识的桥梁 / 57

第四章 送给客户一顶高帽子——赞美客户的口才技巧

赞美是一种艺术，它的魅力任何人都无法抵挡。俄国文豪托尔斯泰说：“真诚的称赞不但对人的感情，而且对人的理智也起着巨大作用。”销售人员在与客户沟通交流时，直接、鲜明的赞扬语可以满足对方的自炫心理，使对方在获得更强烈的自豪感、成就感之余，更易于决心采取购买行动，并以此作为对推销者尊重自己的友好回报。

- ★ 22. 真诚的赞美架通推销的桥梁 / 64
- ★ 23. 真诚的赞美才能被接受 / 67
- ★ 24. 赞美要以自尊自爱为基础 / 70
- ★ 25. 赞美贵在注重实效 / 73

- ★ 26. 适得其反的赞美要不得 / 75
- ★ 27. 用赞美堵住客户不买的借口 / 78
- ★ 28. 用赞美让客户获得被尊重感 / 81

第五章 做客户的忠实听众——销售中的倾听技巧

口才不只体现在会说，还体现在知道何时该说，何时不该说。推销天王乔·吉拉德曾经告诫推销员说：“不要过分地向客户显示你的才华，那样会伤害他们的自尊心。成功推销的一个秘诀就是80%地使用耳朵，20%地使用嘴巴。”销售人员在推销过程中，遇到脾气暴躁，喜欢挑剔、责难的客户，最好的处理办法是真诚地倾听，并及时地对他们的感受表示同情。这样，可以让客户的态度变得缓和起来，并最终赢得客户。

- ★ 29. 销售中的倾听有法可循 / 86
- ★ 30. 倾听时要做到专心致志 / 90
- ★ 31. 善于倾听客户的心声 / 94
- ★ 32. 倾听是一种无声的语言 / 98
- ★ 33. 倾听抱怨能赢得忠实客户 / 100
- ★ 34. 沉默是销售成功的捷径 / 103

第六章 妙语打动客户的心——说服客户的口才技巧

说服是一种十分重要的语言艺术。世界第一潜能激励导师安东尼·罗宾曾说：“销售没有成功，不是顾客有问题，而是我们的说服力有问题。”说服即通过说理，使对方理解信服。只有说服了对方，才能达到推荐、销售的目的。

- ★ 35. 用妙语打动客户的心 / 108
- ★ 36. 说服客户要重点突破 / 109
- ★ 37. 推销任何商品给任何人 / 112
- ★ 38. 要懂得时时关爱客户 / 114
- ★ 39. 几句话激起客户好奇心 / 116
- ★ 40. 用赞同法打动顾客的心 / 118
- ★ 41. 有效说服客户有法可循 / 120

★ 42. 让“第三方”为你美言 / 123

第七章 善于给产品做广告——介绍产品的口才技巧

销售人员碰到产品销售不出去的情况，许多时候是没有利用好产品介绍这个非常重要的销售工具。作为销售人员要想让产品介绍富有诱人的魅力，就要讲究语言的艺术，一开口就能抓住潜在客户的注意力，巧妙引导客户心理，悄无声息地突破客户的心理防线，让别人听从你的建议，并产生了解产品的强烈愿望，刺激其购买的欲望。

★ 43. 介绍产品的基本原则 / 128

★ 44. 销售员推介产品的方式 / 132

★ 45. 产品介绍需要说话艺术 / 136

★ 46. 推销要抓住客户注意力 / 139

★ 47. 区别产品介绍的口才术 / 142

★ 48. 专业话一定要说得清楚 / 144

第八章 不给客户说“不”的机会——应对客户借口的口才技巧

销售人员在说服客户达成交易的过程中，总会遇到客户以各种各样的借口拒你于千里之外，甚至即将成功的交易也被突然拒绝。一般情况下，客户拒绝时恰是销售员促成交易成功的最佳阶段。因此掌握应对客户借口的口才技巧，能让你从拒绝中了解客户的内心想法，从拒绝中发现客户的动机，不留给客户说“不”的机会，巧妙地把拒绝转换成销售的机会。

★ 49. 应对“我没时间”的借口 / 148

★ 50. 应对“再考虑考虑”的借口 / 150

★ 51. 应对“我有熟人”的借口 / 154

★ 52. 应对“你是在做广告”的借口 / 156

★ 53. 应对“我很满意目前的供应商”的借口 / 158

目 录

- ★ 54. 应对“我得和领导商量商量”的借口 / 160

第九章 赚了钱还让客户说“谢谢”——讨价还价的口才技巧

交易成功离不开价格谈判的技巧与策略，无论是销售员还是客户，在讨价还价中都想尽最大的努力来争取各自的利益。由于人们往往都有对很容易获得的东西的价值产生怀疑的心理，所以，销售人员永远不要接受第一次开价或还价。销售人员要在了解常用的基本原则和杀价技巧的基础上，运用口才的魅力做到知己知彼，然后见招拆招，才能百战而殆。

- ★ 55. 处理价格问题的原则和方法 / 164
★ 56. 价格谈判的技巧与策略 / 168
★ 57. 讨价还价的基本原则 / 170
★ 58. 慎重接受第一次出价 / 172
★ 59. 减小让步的幅度很重要 / 175
★ 60. 结束还价的绝招——反悔 / 178

第十章 见到啥人说啥话——应对不同客户的口才技巧

生活中，客户的消费心理与购买习惯与职业、年龄、性别、性格等有着必然的联系。一名销售人员只有事先掌握各种类型的客户对推销活动的反应特点，准确把握潜在客户的购买心理，才能做到临阵不乱，沉着应战，因人而异，有针对性、有效地说服客户，使推销活动顺利进行，使销售任务圆满完成。

- ★ 61. 把握不同职业客户的购买心理 / 182
★ 62. 如何应对不同年龄的客户 / 184
★ 63. 如何应对不同性别的客户 / 187
★ 64. 如何应对喋喋不休型的客户 / 190
★ 65. 如何应对疑虑重重型的客户 / 192
★ 66. 如何应对刨根问底型的客户 / 194



★ 67. 如何应对挑剔型的客户 / 196

第十一章 让电话粥迷倒客户——电话销售的口才技巧

电话销售是一场高度浓缩的谈判，它需要电话销售人员完全靠听觉来推测或判断客户的反应。同样，客户也是在电话中来感觉电话销售人员的面部表情和肢体语言，凭着声音传来的信息来决定通话是否进行下去。所以，在电话销售过程中，能否开口就打动客户的心，引起客户的兴趣，获得客户的好感和信赖，将决定电话销售的成败。

★ 68. 电话销售的基本原则、流程及误区 / 200

★ 69. 电话行销法则——强调“关键点” / 203

★ 70. 电话中应学会说客套话 / 205

★ 71. 让决策人倾倒于个性化语言 / 207

★ 72. 如何展开电话销售攻坚 / 211

★ 73. 满面春风才可呼朋唤友 / 214

★ 74. 短时间内绕过接线人 / 219

第十二章 让客户满意得没话说——处理客户异议的口才技巧

客户对商品提出异议是一种必然现象，它既是成交的障碍，又是客户有购买意向的征兆。事实上是客户希望在与销售人员的沟通中得到更多的信息。此时销售员应抓住时机巧妙地答复，把各种异议转变为成交的可能。面对客户异议千万不能恐惧或灰心丧气，要坚强地面对客户的拒绝，引导客户说出真心话。

★ 75. 客户异议的基本类型 / 224

★ 76. 处理客户异议的说话术 / 226

★ 77. 辨异议真伪，消客户顾虑 / 229

★ 78. 冷静地处理客户的异议 / 232

★ 79. 真诚是化解异议的良药 / 235

★ 80. 反驳客户异议要把好度 / 238

★ 81. 引导客户说出真实想法 / 240

第十三章 让客户争做“回头客”——稳定客户的口才技巧

稳定的客户群是销售员取得销售业绩并能永续发展的重要因素，也是销售员培育销售网络的一项重要内容。作为销售人员，尤其是刚进入销售行业的新手，市场相对较为狭小，如果没有一批稳定的客户群做支撑，难以把生意做大。因此，销售人员一定要有这个眼光，有意识地致力于同客户建立稳定的关系，从而托起事业成功的希望！

★ 82. 真诚话语获得客户信任 / 246

★ 83. 记住每一位客户的名字 / 249

★ 84. 勇于认错让客户回头 / 252

★ 85. 诚信永远是成功的助推器 / 254

第十四章 收回钱才是硬道理——催收货款的口才技巧

一个销售员无论是江湖老手，还是市场新兵，要想成功“赢销”，都必须重视你的回款。因为公司没有资金，就像人没有血液，而无法正常运转，更谈不上存活，销售员的利润也就付诸东流。作为一个优秀的推销员不但要善于把产品推销出去，还应该懂得如何去催收货款。因此销售人员具备好口才，是确保顺利回款的前提条件。

★ 86. 催收货款的准备工作 / 260

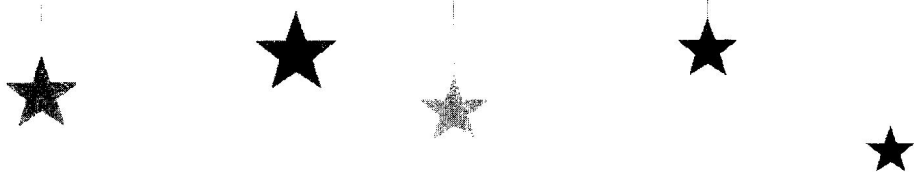
★ 87. 弄清货款回收困难的原因 / 261

★ 88. 把握催收货款的制胜因素 / 264

★ 89. 催收货款的良方妙法 / 266

★ 90. 催收货款时的口才艺术 / 268

★ 91. 通过有效挤压法回款 / 270



第一章

好口才成就好业绩

——销售口才基本功修炼

在现代社会，良好的口才是每一个有追求的销售人员所必须具备的一项基本本领，是销售人员走向成功的关键和有力保证。作为销售人员，只有充分展示出自己的口才魅力，才能使自己的销售之路越走越平坦。严峻的市场现实，对广大销售人员来说，不仅仅只是一种挑战，更是一种机遇。作为销售人员应时刻准备好，练就好口才，以迎接市场的检验。





★ 1. 好口才决定销售的成败

在当今社会中，一个人要想在与别人的交往中取得有利地位，获得成功，就需要有好口才，而销售工作尤其如此。作为销售人员，最基本的日常工作就是要面对形形色色的顾客，并时刻准备去应对各种各样的突发事件。不论是与顾客的接触，还是对突发事件的处理，都离不开双方的有效沟通，而这种有效沟通恰恰正是建立在销售人员出色的口才基础之上。在销售过程中，如果连话都说不清楚，词不达意，与客户沟通起来总是说不到客户心坎上，难以打动对方，甚至让客户感觉别扭，那么根本谈不上成功的销售。

可以说，作为销售人员，口才的好坏直接关系到能否顺利将商品推销出去。好口才会让你的销售之路越走越平坦。

好口才可以吸引客户的注意力；好口才可以让你自如地与客户进行交谈；好口才可以激发客户的兴趣，刺激对方的购买欲望；好口才可以消除客户的疑虑，赢得对方的信任；好口才可以将相关信息有效地传递给客户；好口才能够缓和销售中的气氛；好口才能让你摆脱销售中的沟通困境；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，扭转局面；好口才帮你有效实施推销策略，完成交易；好口才也有助于赢得更多的客户。

因此，销售人员需要具备一流的口才技巧。因为，在销售实践中，销售人员要面对的更多的是对自己所推销商品不甚了解的顾客，如果缺乏相应的推销口才技巧，那么很难吸引顾客的注意力，打开销售局面，也就更谈不上成功销售了。

一个经验不足的推销员，挎着一个小包走进了一家公司。进去之后，他径直走到最近的一张办公桌前，低声问道：“小姐，财务部在哪里？”

对方答道：“在斜对面。”

过了一会儿，财务部的出纳走进来说：“主管，来了个推销验钞机的，要不要？”

“不要，这种小商贩的东西不可靠。”

出纳离开后，推销员又走进了主管的办公室，大概知道是主管不同意购买，于是就踌躇着走到桌边，一时间竟忘了称呼，嗫嚅地说：

“要不要验钞机？买一个吧……”他几乎是在用乞求的语气说着。

“我们不需要，就这样吧。”主管头也不抬地说。

过了一会儿，见一直没人理他，那位推销员自感无趣，碰了一鼻子灰，最后只好悄悄地退了出去。

这个推销员是让人同情的，但市场不相信眼泪，更不会同情弱者。这个推销员的推销口才基本上没有任何技巧可言，平淡的话语很难让人对其人及其商品产生兴趣，因此拒绝他也是在情理之中的。

销售员要想成功地实现销售，一个至关重要的环节就是首先用自己的言谈来吸引客户的注意力，使客户对推销的对象产生兴趣，进而才有可能说服客户，并促使其最终作出购买的决定。在推销的过程中，应该想方设法通过短暂的接触和谈话来博取对方的好感，也就是要充分展示自己的口才魅力，这是进行成功销售的一个必要前提。

日本著名推销之神原一平，在打开推销局面，取得客户的信任上，有一套独特有效的方法：

“先生，您好！”

“你是谁啊？”

“我是明治保险公司的原一平，今天我到贵地，有两件事专程请教您这位附近最有名的老板。”



“附近最有名的老板?”

“是啊! 根据我调查的结果, 大家都说这个问题最好请教您。”

“哦! 大伙儿都说是我! 真是不敢当, 到底有什么问题呢?”

“实不相瞒, 就是如何有效地规避税收和风险的事。”

“站着不方便, 请进来说话吧!”

突然地推销, 就像开始时提及的那个推销人员, 未免显得有点唐突, 而且很容易招致对方的反感, 从而导致被拒绝。如果先适当地恭维客户一番, 再根据自己的推销需要, 提出相关的问题, 就能够比较容易地获得对方的好感, 那么, 随后的推销过程就会顺利很多。

从以上反正两个推销实例我们很容易发现, 销售口才的好坏与讲话得当与否, 在很大程度上左右着销售工作的成败。

在现代社会, 良好的口才是每一个有追求的销售人员所必须具备的一项基本本领。好口才是销售人员走向成功的关键和有力保证。对于销售人员来说, 要想赢得客户的喜欢, 被客户接纳, 就必须具备一定的交谈能力与说话艺术, 只有这样, 才能打开与客户沟通的大门, 彼此的心灵才能产生共鸣, 并为双方的交易关系搭起一座桥梁。

归根结底, 销售工作的各个环节, 都离不开口才的发挥。

★ 2. 好口才助销售预约成功

无数销售人员的成功经验表明, 前往客户处进行拜访, 并不是一种理想的推销方式, 而且它的成功率也不高。但是, 如果能提前预约到客户的话, 那么就会极大地增强推销活动的针对性与成功率。

对客户进行预约的好处在于: 第一, 能够节约双方的时间。预约不但节省了销售人员自己的时间, 还节省了客户的时间。第二, 预约可以让客户产生这种想法: 销售人员知道他们很忙, 所以才特意预约

他们。他们会认为这是销售人员在为他们着想，而且也是一种对他们的尊重。所以，在具体的接触过程中，这类客户自然就会珍惜和销售人员在一起的时间，并且会更认真地听销售人员的推销。

在预约客户的过程中，销售人员需要掌握一定的语言技巧。如果预约的客户是你认识的，则好处理一些。如果对方是你不认识的，他通常会问：“你找我有什么事吗？”

你应该切记的是，这时可不是什么向客户推销的好机会，如果你说你想推销什么的话，那么很可能就会导致预约的失败。因为，在这时，你并不知道接电话的人是否需要你所推销的产品，所以正确的预约应该只是一次会谈。

所以，作为销售人员，在给客户打预约电话时，要不断地提醒自己，千万不要谈生意。因为，此时的任务只有一项，那就是成功预约到客户。

艾伦曾通过电话预约一个名叫博格的客户。这是一个非常繁忙的商人。下面是艾伦和他的对话：

艾伦：“博格先生，我是鲍勃·艾伦，是理查德·弗兰克先生的朋友。您一定还记得他吧！”

博格：“是的。”

艾伦：“博格先生，我是人寿保险推销员，弗兰克先生建议我应该结识您。我知道您很忙，我能在这个星期的某天去打搅您5分钟吗？”

博格：“你见我有何贵干？是想推销保险吗？几个星期前就有许多保险公司和我谈过了。”

艾伦：“那也没关系，博格先生。如果我想向您推销什么，就算您看走眼了。明天早上9点，您能不能给我几分钟的时间呢？”

博格：“好吧。我9点半还有另一个约会。”

艾伦：“如果见面时间超过了5分钟，也算您看走眼了。”