

DAY

3

用最短的时间最全面地掌握销售礼仪与口才

三天学会 销售礼仪与口才

销售老兵 著



人民网 强国博客
blog.people.com.cn

sina 新浪读书
book.sina.com.cn

搜狐读书
book.sohu.com

腾讯读书
BOOK.QQ.COM

网易读书
book.163.com

联合推荐



超值服务

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



DAY

3

三天学会 销售礼仪与口才

用最短的时间最全面地掌握销售礼仪与口才

销售老兵 ◎著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

三天学会销售礼仪与口才 / 销售老兵著. —北京: 中国法制出版社, 2012. 6

ISBN 978 - 7 - 5093 - 3723 - 3

I. ①三… II. ①销… III. ①销售 - 礼仪 ②销售 - 口才
IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 089636 号

策划编辑: 刘 峰 (52jm.cn@163.com)

责任编辑: 郑文阳

封面设计: 周黎明

三天学会销售礼仪与口才

SANTIAN XUEHUI XIAOSHOU LIYI YU KOUCAI

著者/销售老兵

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/710 × 1000 毫米 16

版次/2012 年 6 月第 1 版

印张/17 字数/218 千

2012 年 6 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 3723 - 3

定价: 36.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66017726

传真: 66031119

编辑部电话: 66073673

邮购部电话: 66033288

前言

心理学研究证明：人际交往中的实际效果，只有约 20% 的部分由语言决定，而另外约 80% 的部分则是由人的举止、动作、姿势、体态等礼仪决定的。所以，在本书的上篇中，从销售人员的服饰与修饰礼仪、形体与体态礼仪、语态礼仪、电话礼仪、拜访礼仪、接待礼仪、宴请与涉外礼仪等 7 个方面，对销售礼仪做了翔实而专业的阐释，因为这是一个优秀的销售人员必须要具备的前提素质。

掌握了基本的销售礼仪，本书在下篇中详细阐述了销售口才与技巧的锤炼妙招。教你学会如何拿捏销售语言，如何把握好“多”与“少”法则：

技巧 1：有经验的销售员都会以寒暄作为开始的第一步，这往往是屡试不爽的好办法。没有人愿意一见面就接受你的产品介绍，所以多用寒暄、少用介绍是最好的切入点。

技巧 2：任何人都希望被肯定，即使是一些无关紧要的事情或者明知对方讲的是奉承话，心中还是会暗自高兴，只要把握好这个人性弱点，就能快速达成销售目的。因此要，多用肯定，少用否定。

技巧 3：尊重会让一个人感动，销售人员应该学会站在别人的立场上去思考问题，把整个谈话环境的重心放在别人身上。多为别

最终要签单了！这是销售过程中最重要的一环，之前的所有工作都是铺垫。经历了重重的准备，自我锤炼，熟悉产品，介绍产品，

试用产品，到这个环节，客户终于要签单了！那么如何来打赢销售签单这场保卫战呢？在这个过程中你可能会遇到爱比较的客户，那是因为货比三家是任何一个消费者都有的权利，再多些技巧和耐心，就可能成功签单。

当然你也会遇到有异议的客户，客户对你在展示过程中的说法提出的不赞同、反对、置疑等都叫拒绝，这些被统称为客户的异议。据《美国百科全书》的统计，推销员每达成一笔生意平均要受到179次拒绝。你需要通过实际演示、销售经历或口碑效应等方式进行说服，以此来证明你的产品定价合理，从而打消顾客对产品的顾虑。

按照顾客心理分析，一般的顾客，不管你的产品好还是不好，在购买之前，都会对你的产品产生质疑。研究表明，当客户有质疑时，销售成功率为66%，销售再商议为14%，销售失败率为20%，而当客户没有质疑时，销售成功率为54%，销售再商议21%，销售失败率为25%。顾客提出产品质疑，就表明对销售陈述有兴趣。

甚至，和顾客做了很愉快的销售面谈后，你发现顾客没有给你任何回复，打去电话才知道，他已经选择了其他产品。当顾客已经对你说“不”了，作为销售人员的你，应该怎么办呢？更有甚者，客户还会提出“过分”要求。面对这种“过分”要求，如果只知道一味迎合，竭尽全力去满足，会使销售人员陷入非常被动的境地。因此，作为销售人员，不要一味地主动迎合，想尽一切办法去满足客户。面对这种情况，首先要做的就是分析出问题所在，想办法降低客户的需求，这样才能找到相应的解决办法。

综上所述，以上种种，都是考验我们销售口才与技巧的实战阶段。成功推销的秘诀之一就是80%使用耳朵，20%使用嘴巴。

此外，乔·吉拉德说过：“真正的销售始于售后。我相信推销活动真正的开始是在成交之后，而不是之前。”销售工作很多时候不会在一次拜访客户的时候就完成，经常需要一访、二访乃至更多次访问，甚至在销售完成之后也要进行回访。有调查表明，有高达68%的老客户是因为他们的需求得不到关注、抱怨得不到处理而流失的。因此，即使你最终签单了，仍可能发生以下状况：

1. 订单丢失。常发生于服务不到位，跟踪不到位或者竞争对手过于强大等情况，甚至客户本身的变动也会引起订单的丢失，比如客户往往因为换了新的主管而更换业务公司。不管是哪种类型的订单丢失、客户丢失，销售人员首先要分析原因，然后主动进行再次销售，才能赢回客户，赢得订单。

2. 东西销售出去了，钱收不回来。销售行业中常说：“没有回款的生意不叫生意，叫义务运输。”大家都知道，现在生意很好做，但是钱太难收。所以，催款的口才与技巧也是销售人员的必备技能。

3. 客户投诉。售后服务是销售成败的至关重要的环节，如果连投诉都处理不好，那一定不是一个合格的销售人员。

4. 只销售出去了一件产品。客户回款回来了，销售工作就结束了吗？NO！成交之后，不应把顾客置于脑后，而应继续关心他们，并恰当地表示出来。销售之后的关系维护和人脉构建是至关重要的，但这个细节却往往容易被一般的销售人员忽略掉。

目 录

上篇：销售礼仪

第一章 销售人员的服饰与修饰礼仪 / 010

女士修饰礼仪 / 011

套裙礼仪 / 014

男士修饰礼仪 / 019

西装礼仪 / 023

领带礼仪 / 026

第二章 销售人员的形体与体态礼仪 / 031

形体礼仪 / 032

微笑礼仪 / 037

眼神礼仪 / 040

手势礼仪 / 044

第三章 销售人员的语态礼仪 / 048

倾听礼仪 / 049

谈吐礼仪 / 054

开场白礼仪 / 059

致谢致歉礼仪 / 062

赞赏礼仪 / 065

手机使用礼仪 / 081

名片礼仪 / 099

公共礼仪 / 114

小费礼仪 / 142

下篇：销售口才与技巧

第八章 销售语言的“多”与“少”法则 / 148

- 多用寒暄，少用介绍 / 149
- 多用肯定，少用否定 / 153
- 多用“您”，少用“我” / 157
- 多用引导，少做解释 / 161
- 多用问话，学会倾听 / 165

第九章 必备的销售心态 / 170

- 勇敢主动：走出“不善言辞”的怪圈 / 171
- 幽默心态：让客户开怀一笑 / 175
- 积极心态：应对客户“点炮” / 179
- 机智敏捷：应对刁钻问题，不中圈套 / 183
- 随机应变：化解尴尬，给自己台阶下 / 188

第十章 销售自我与客户沟通的口才 / 192

- 用心与客户沟通 / 193
- 让客户信任的开场白 / 196
- 自我销售的技巧与口才 / 200
- 迅速吸引客户的注意力 / 204
- 激发及保持客户兴趣 / 208

第十一章 促成交易的产品介绍口才 / 212

- 了解客户情况 / 213
- 调动客户的想象力 / 216

介绍产品 / 219

亲自试用产品 / 223

促成交易 / 227

第十二章 要签单了！销售实战口才 / 232

面对顾客比较的销售口才 / 233

面对顾客异议的销售口才 / 236

面对顾客质疑的销售口才 / 240

面对顾客砍价的销售口才 / 243

面对顾客说“不”的销售口才 / 248

面对顾客不合理要求的销售口才 / 250

第十三章 售后与投诉处理口才 / 254

找回丢失的订单 / 255

把钱收回来 / 258

解决客户投诉 / 262

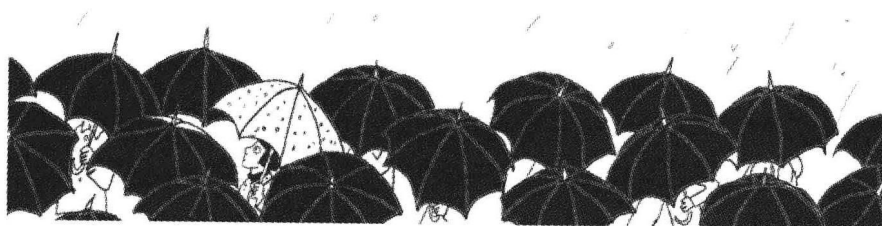
构建销售人脉 / 265



上 篇

销售礼仪

心理学研究证明：人际交往中的实际效果，只有约 20% 的部分由语言决定，而另外约 80% 的部分则是由人的举止、动作、姿势、体态等礼仪决定的。



第一章

销售人员的服饰与修饰礼仪

切记“身体”为主，“服装”为辅，如果让“服装”反客为主，你本身就变得无足轻重了。

——原一平

上世纪60年代，日本人率先提出了着装礼仪的“TPO”原则。现在，“TPO”原则已经成为通行于世界各国的着装礼仪规则。所谓“TPO”，是英文 Time、Place、Object 三个单词的缩写。其中，T 代表的是时间、时令、时代；P 代表的是地点、场合、环境；O 代表的是社会交往的目标和对象。这三者合起来意思是说，着装要与时间、季节相吻合，符合时令和时代的着装潮流；要与所处的场合、环境和着装人的年龄、身份相吻合；要根据不同的交往目的、交往对象来选择服饰。

女士修饰礼仪

不经意的修饰如果点到为止常常有出奇制胜的收获。

——俗语

正确的着装礼仪能够使销售员在各种场合增添自信，同时也能给他人留下良好的印象。因此，女销售员应该懂得良好的着装礼仪，以便能够在各种场合左右逢源。

修饰礼仪案例

小林去一家知识产权公司应聘的时候，穿着时尚的雪纺裙，外加一个黑色的小坎肩外套，雪纺裙都已经是4个颜色了，她还搭配了一个不同颜色的包包，头发也是爆炸式、很潮的样子。HR面试完后，告诉小林下次面试的时候注意着装礼仪。知道这份工作没戏了，小林开始猛补着装礼仪的知识，总结自己面试的不足，为下次面试做准备。

不管是怎样的工作，面试方都希望你能严谨而负责地对待它，一个过于花哨的搭配会给人留下不严肃和天马行空的印象。当然，也不是说，面试一定要“黑白灰”，过于暗淡会很没生气，为此，我们可以选择大众的淡蓝色、淡粉色或正红色，避免用过于跳跃的色彩搭配，最好全身的颜色不要超过3种。如果外套的颜色比较深，衬衣的颜色就选亮一点的；如果外套的颜色过于跳跃，则要选择深色或白色衬衣进行调整。

从事办公室工作的不论是男士还是女士，除了在着装问题上要

加以注意，不能忽略细节之外，还要关注“修饰”的问题。这里所说的“修饰”，包括头发、面部、手部的保养、修饰以及化妆、首饰佩戴等方面的内容。



女销售员修饰礼仪

头发：要保持干净整洁，有自然光泽，不要使用太多的发胶，发型上应力求大方、高雅、得体、干练、流畅、简洁，前发不要遮眼遮脸为好。作为一位从事办公室工作的女士，那些赶时髦的或浪漫或花俏的发型，还是要“忍痛割爱”，适可而止为好。奇异、花样百出的罕见发型和黑色之外的染发更是不可轻易尝试。不过，为了调剂单调、沉闷的工作气氛，发型或绾或扎或放，倒是可以交替变化使用，不妨使用一些发带、发夹、发箍之类的饰品。

手部：手是我们的第二张脸，在社交场合尤其重要，勤洗双手，保持手部清洁是最基本的社交礼貌。销售人员手部不得有另类的纹刺图案，定期清理修剪指甲，不留长指甲，指甲的长度不能跨越手指头，修指甲时，指甲沟附近的“暴皮”要同时剪去。手饰包括手镯、手链、戒指、扳指、指环、指甲扣和指甲上镶水钻等。不要在指甲上涂颜色过于突兀的指甲油；女销售员在职场佩带手饰，以少为宜，合乎身份；女销售员在岗时，可以不佩戴任何手饰，如果要佩戴手饰，则需兼顾自己的职业女性这一身份，至多不应当超过三种，每种也不宜多于两件。仿白金的手饰做得精细、动人，适合刚步入职场的白领丽人，但皮肤偏黄的人不宜选择黄金系列首饰。

化妆：工作时间的化妆应以轻柔、优雅的淡妆为主，切忌浓妆艳抹。画眼线、涂口红要做到恰到好处的画“龙”点“睛”，不宜涂过多彩色眼影，口红不可以涂得太鲜太亮。另外，要特别注意避免

“化妆公开化”。一些爱美的女士喜欢在办公室里当众修理自己的脸蛋、涂脂抹粉，这是不合适的，当然，工作时间必要的补妆在所难免，但应该在洗手间里完成。但有的人上洗手间的时间过长，无论是早上刚到办公室，还是下午下班前，在洗手间花上大半个小时进行化妆却无所顾忌，这种做法也是不合适的。

饰品：工作时间可佩戴精致的小饰品，如点状耳环、细项链等，不要戴太夸张太突出的饰品。适当的搭配一些饰品无疑会使你的形象锦上添花，但搭配饰品也应讲求少而精，一条丝巾、一枚胸花，就能恰到好处地体现你的气质和神韵。应避免佩戴过多、过于夸张或有碍工作的饰物，让饰品真正有画龙点睛之妙。饰品以不阻碍工作为原则，所戴的饰品应避免太漂亮或会闪光，太长的坠子也是不适合的。而且，如果项链太长也常会因为太在意被桌脚钩住而影响工作效率。对于耳环的选择也要以固定在耳上为佳，对于会阻碍电话谈话的耳环，在上班时就应取下；太长的耳环不仅不符合工作的打扮，看起来也不够庄重。另外镶有太大颗的玉、太高档的戒指更是不宜出现在工作场所。当然，如果你的饰品在工作时会发出声音，为了不影响别人的工作情绪，也应该立即取下。

丝巾：是增添女性文静细腻且富有女人味的重要配角，办公室女士也可借助它来修饰自己，既能凸显优雅的气质，又大方、得体。在工作时间，宜选择色彩和款式比较简洁的丝巾。长、短的丝巾或缠绕于颈项间，或轻垂于胸前，实在是办公室中一道亮丽的风景。



得体的美永远会得到人们的赞赏，以下是著名化妆师毛戈平老

师的小语录，女销售员务必常记：

1. 职场化妆最重要的还是在工作环境中做到妆容得体，看上去和谐，让人们更多感觉到愉快。

2. 化妆重要的是修饰自己的缺点。化妆的目的是为了让自己形象更加完整、优雅、得体，冲着这样的目的来化妆能够让我们变得比原来更好一些。

3. 化妆就像画画，所以每个人选购化妆品的时候，只需选自己需要的东西就可以。

4. 化妆是女人应该掌握的基本技能。现在很多女孩子碰到只有很重要的事情才会去化妆，其实化妆是女人的修养，即使不出门不干事儿，女人也可以漂漂亮亮的。

5. 化妆时可以根据自己服装的颜色进行协调性的组合，最关键的还是在化妆过程中要做到日妆的干净、精致，只有这样，你才能够较好地、得体地表现出你的形象和气质。

套裙礼仪

“人靠衣装，马靠鞍。”尤其是在职场中，更需要注意这一点。西装套裙简称为套裙，是职业女性在正式场合穿着的裙式服装中的首选。一般套裙上身是女式西装，下身是半截式裙子，也有三件套的套裙，即女式西装上衣、半截裙外加背心。

套裙长度应适中，裙短不雅，裙长无神，上衣和裙子的长短虽然没有明确的规定，但理想的裙长是裙子的下摆恰好抵达小腿肚子最丰满的地方，套裙中的超短裙，裙长应以不短于膝盖以上15厘米

