

QIYE CHENGZHANG SHUJIA  
企业成长力书架

# 金牌

# 销售

# 不可不知的 9大沟通术

朱广力◇著

JINPAI XIAOSHOU  
BUKEBUZHI DE  
JIUDA GOUTONGSHU

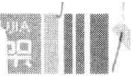
你是否为自己满腔热情的介绍，客户却无动于衷而烦恼？

你是否为自己坚持不懈的努力，产品却无人问津而神伤？

你是否为自己勤勤恳恳的工作，业绩却无法攀升而无措？

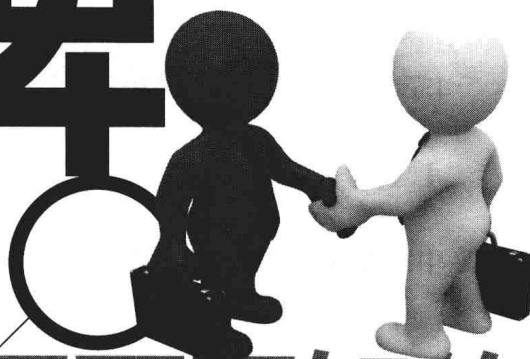
9大沟通战术——开启销售成功的钥匙，获取事业成功的桥梁。

中国物资出版社



# 金牌

# 销售



# 不可不知的 9大沟通术

朱广力◇著

JINPAI XIAOSHOU  
BUKEBUZHI DE  
JIUDA GOUTONGSHU

你是否为自己满腔热情的介绍，客户却无动于衷而烦恼？

你是否为自己坚持不懈的努力，产品却无人问津而神伤？

你是否为自己勤勤恳恳的工作，业绩却无法攀升而无措？

9大沟通战术——开启销售成功的钥匙，获取事业成功的桥梁。



中国物资出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

金牌销售不可不知的9大沟通术/朱广力著. —北京: 中国物资出版社, 2012. 2

(企业成长力书架)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4105 - 9

I. ①金… II. ①朱… III. ①企业管理: 销售管理 IV. ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 264387 号

策划编辑 范虹轶

责任印制 方朋远

责任编辑 陈 莎

责任校对 孙会香 梁 凡

---

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 三河市西华印务有限公司

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4105 - 9/F · 1641

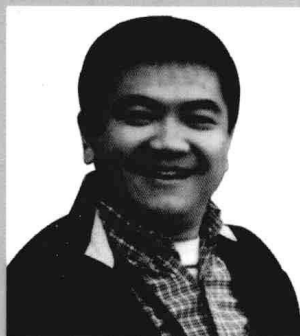
开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2012 年 2 月第 1 版

印 张 15.5 印 次 2012 年 2 月第 1 次印刷

字 数 215 千字 定 价 32.00 元

---

**版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换**



## 朱广力

心理学硕士、中国心理学会会员  
EQ—ELP情商语言沟通训练师  
企业心理援助师、管理者心灵教练  
上海益西企业EAP心理援助机构首席EAP顾问  
NLP简快治疗师、婚姻家庭治疗师、职业规划师  
员工压力预防诊断与对策系统培训师  
美国供应链管理协会注册管理师

作者从事管理者心灵教练、企业心理援助与培训8年，擅长用整合的模式处理婚姻家庭、青少年发展、性格—职业选择等如何与原生家庭相关联的问题。

## 擅长咨询领域：

企业心理援助与管理者心灵教练项目  
情绪、认知、行为的咨询与治疗  
婚姻家庭治疗

## 益西企业EAP的核心功能：

培养企业内部的心理辅导师  
促进员工心灵契约与集体归属承诺  
预防企业家及雇员的心理风险与防范突发事件  
为员工进行心理减压和延缓职业倦怠发作周期  
为企业建立内部心理援助与心理危机管控系统  
提升员工的“自我效能”水平与企业的整体“组织绩效”水平  
打造幸福企业、幸福员工的人文关爱的企业心理文化（EHP）

作者电邮：[215193922@qq.com](mailto:215193922@qq.com)

益西主页：[www.eapglobe.com](http://www.eapglobe.com)

作者博客：<http://blog.sina.com.cn/yisheeeap>



QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

# 企业成长力书架

编委会

主 编：邓 明 黄 华

---

副主编：范虹轶 王 景

---

编 委：邓 明 王子鱼 李 玲 白 昊 王 景  
段淑红 吴利霞 邓晓容 王春雷 黄 华  
蒋巍巍 李 艺 赵丽丽 任晓明 孙洪东  
李素娟 程艳伟 尹贵超 史慧敏 高 伟  
杨志伟 申小花 赵 杰 王志玲 李晓丹  
肖凤仙 周海宏 刘彦飞 杜妍锐 孙艳丽  
李丽丽 张 超 朱广力



## 前 言

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道为什么这样说，一个人必须知道怎么说。

——现代管理之父 彼得·德鲁克

在一个古老的城堡里，有个房间被封闭了很久，因为门上有一个非常坚实的大铁锁。

有一根铁杆费了九牛二虎之力也没有将它打开，于是只好蹲在一个角落里懊恼。这时一把精巧可爱的钥匙走了过来，只见它把自己精致消瘦的身躯轻轻地一旋转，大铁锁发出被打开的清脆响声。

铁杆很疑惑地看着钥匙问道：“为什么这个被尘封了千百年的大锁你轻轻一旋转就打开了，而我花费了那么长时间却还是岿然不动呢？”

钥匙微微一笑，回答道：“因为我懂得它的心。”

每个人的心里都有一把心锁，只有找到那把珍贵的钥匙才能彻底地打开这扇心门。那么对于销售员来说，这把钥匙是什么呢？

就是沟通术，就是沟通技巧。

销售员要想走进客户的内心，打开客户的心扉，最关键的就是找到合适的沟通方法和策略，只有这样才能与客户展开友好愉快的沟通，也才能

将自己的产品卖出去。

这些沟通的技巧和战术应该怎样去挖掘、怎样去运用呢？

这里还有一个故事：

在一部电影中，有一个女销售员，她主要从事的是保险业务。所以她总是奔跑在一些商业大亨之间，寻找商业保险甚至是家庭保险。有一次，她好不容易争取到了一个与富商见面洽谈保险的机会。

当她走到客户的面前时，这个拒人以千里之外的客户几乎是很傲慢、很蛮横地拒绝了她，并拿出一枚硬币，对这个女销售员说道：“这是我送给你回家的路费。”

女销售员觉得自己的人格、尊严遭到了践踏和侮辱，正要气愤地选择转身离开时，刚好看到客户的桌子上放着一个相框，里面放着一张男孩子的照片。小男孩阳光灿烂的笑脸深深地感染了女销售员，于是她情不自禁地说道：“对不起，我帮不了你了。”

客户对女销售员突然冒出的这句话感到很好奇，于是又叫住她，向她问说这句话的原因。

于是女销售员就耐心地向他讲明了原因，并且双方进行了很长时间的沟通和交流。

原来那个可爱阳光的小男孩正是这个老总的儿子，他也算是老年得子，并且对这个上天赐予的礼物视若珍宝，所以当时立马对女销售员的话产生了兴趣。

这个故事其实告诉我们，作为销售员应该学会找到一些可以拉近自己与客户距离的方法。就像这名女销售员一样，找到双方沟通的切入点、找到客户感兴趣的点就是一个最有效、最快捷的途径。

作为销售员，要想在众多的销售人群中脱颖而出，要想在销售行业中



有所建树，就要学会运用这些沟通术，一步步地去把握和了解客户的心，找到双方的沟通话题，从而实现最终的销售目的。

你是否还在为自己满腔热情地为客户介绍产品，但客户却无动于衷而烦恼呢？

你是否在为自己的产品无论出售的价格多么低廉都无人问津而黯然神伤呢？

你是否在为自己无论怎样提高自己的服务态度和水平，但还是积压很多商品而闷闷不乐呢？

你是否还在为自己勤奋刻苦，但是销售业绩始终没有任何进展和攀升而不知所措呢？

也许你的答案是肯定，也许是否定。

但是我要告诉你的是，假如你能每天抽出一点时间阅读一下这本《金牌销售不可不知的9大沟通术》，我们会让你的销售烦恼烟消云散，也会让原本就很优秀的你更加出类拔萃、平步青云。

朋友们，这本书会让你在销售的战场上屡战屡胜，会让你在事业的追求中迈出更大的一步，会让你的人生绽放无穷的希望之花。

著 者

2011年10月



## 目 录

### 战术一 一见如故：拉近与客户的沟通距离 1

1. 自信：吸引客户的磁铁 3
2. 微笑：亲和力融化客户的戒心 7
3. 衣着：赢得客户的心理认可 11
4. 兴趣：迅速吸引客户的好奇心 16
5. 礼仪：彰显自身职业素养 20

### 战术二 称赞有术：销售中最酷的沟通语言 25

1. “糖衣炮弹”：打开客户心门 27
2. 及时有度：赞美要及时 30
3. 拐弯抹角：拐弯抹角的赞美，客户更享用 33
4. 一针见血：赞美客户“不为人知”的优点 36
5. 人无完人：“赞美”客户的弱点，赢得客户的信任 39

**战术三 弦外之音：倾听是客户沟通的源泉 43**

1. 倾听之意：倾听是为了更好的沟通 45
2. 仔细分析：听出客户的重要信息 48
3. 认真观察：客户的成交信号 52
4. 躲避细节：客户在探你的底牌 55
5. 切勿臆断：倾听需多方分析 59
6. 关于抱怨：先倾听再解决 62

**战术四 诚挚恳切：销售沟通旨在用“心” 67**

1. 真诚必须有：“上帝”需要的是真诚沟通 69
2. 感恩放心间：感恩的语言更有说服力 73
3. 换位再思考：站在客户的角度讲话 77
4. 建议发内心：用诚恳的建议赢得客户 80
5. 尊重常挂嘴：注意用词的准确 83
6. 情理动人心：动之以情，晓之以理 88

**战术五 因人而异：把销售变成一次聊天 91**

1. 看“人”说话：句句说在客户的心坎里 93
2. 找准话题：抢占最佳点，投其所好 98
3. 异性沟通：异性相吸有技巧 102
4. 善意谎言：“谎言”运用有讲究 106
5. 恰到好处：客户沟通贵在言谈得当 110
6. 适时附和：让客户感受到你的友好 114



## 战术六 随机应变：时刻把握客户的动向 119

1. 适时沉默：适当的沉默也是一种力量 121
2. 捕捉时机：善于抓住时机，做到言到功成 124
3. 激将之法：激将的语言激发客户的“冲动” 129
4. 懂得“祈求”：必要的时候求求客户 133
5. 明白示弱：适时的示弱是一种技巧 137
6. 欲擒故纵：迂回更容易达到目的 142

## 战术七 意会沟通：意在言外的沟通更具魔力 147

1. 眼神沟通：用眼神传达你的信息 149
2. 手势沟通：让你的手势更有指向性 153
3. 察言观色：看懂对方的消费心理 157
4. 肢体动作：体现客户的心理动态 161
5. 产品对比：传递自己产品的优势信息 165
6. 挑毛拣刺：嫌货才是买货人 170

## 战术八 巧用语态：热情的语态营造热情的氛围 175

1. 说话之音：驾驭好自己的声音 177
2. 语言节奏：把握好说话的节奏 181
3. “谢谢”有理：“谢谢”让你更有风度 185
4. 否定有方：否定客户的同时，不要忘了肯定客户 188
5. 懂得幽默：愉悦环境的必备之术 193
6. 委婉含蓄：掌握委婉含蓄的说话艺术 197

7. 善于认错：以退为进的第一步 202

**战术九 沟通有方：巧用销售沟通术有妙招 207**

1. 选择沟通术：“您是选择 A 产品还是 B 产品呢……” 209
2. 机会沟通术：“今天是我们最后一天做活动……” 213
3. 保证沟通术：“保证给您最好的售后……” 217
4. 打铁沟通术：“如果您还犹豫的话，我们只能……” 220
5. 富兰克林沟通术：“我们来仔细地分析一下这个方案……” 224

我们的目的是：让客户感觉你是“最亲的人”



# 战术一

一见如故：拉近与客户的沟通距离







## 1. 自信：吸引客户的磁铁



### 开篇导读

自信就像一面镜子，可以反射出你对梦想的执著、对成功的坚定信仰。

同样对于一个销售员来说，在面对客户时，最先传达给客户的就是你的心态。假如你缺乏自信，那么在客户看来，你就是对自己的公司和产品不自信，他们就会对你产生怀疑，对你失去了最基本的信任感。

所以，在销售中，销售员一定要满怀自信，不论是在自己的精神面貌上还是在具体的沟通和协商中，一定要抱着必胜的信念，真正地赢得客户的信任。为自己的销售奠定一个良好的基础和平台，使自己在销售的激烈竞争激流中脱颖而出，屡战屡胜。

不论在生活还是在工作中，人们都愿意跟那些自信乐观的人交往、做朋友。因为这种人会让他们有一种发自内心的信任感或者说安全感。在销售中，用自己的乐观和自信去感染客户、吸引客户，可以让自己更加容易地实现销售的目标。



### 案例分析

伟大的推销员麦克在取得如今辉煌的成就之前也遭遇了许多艰难的推销经历，但是他通过自己的自信一一击败了挫折，战胜了困难。

当麦克在一家报社工作时，他的主要工作就是为报社拉广告业务。虽然没有固定的薪水，但是他可以从自己所拉的业务中抽取一定的佣金。

在每次出去寻找广告商时，麦克都会提前将所有客户的名单和具体资料列一个清单，并且记清楚里面的重要信息。然后再看着清单对自己说：“在一个月之内，你们一定会购买我们的广告版面的。”

第一个星期，他靠着自己的自信和推销技巧，成功地与两个原本说“不可能”的客户达成了交易，接下来的半个月中，他又将十分固执的4个广告商说服，成为了自己的合作伙伴。在最后一个星期里，还剩下一个客户，就可以完成报社规定的业务了。然而这个顽固的客户怎么也不肯屈服。

但是麦克并没有气馁，也没有选择放弃，而是天天早晨跑到这个客户家里，拜访他谈论广告合作项目。但每次这个顽固的客户都以“不”严厉地回绝了。

麦克每次都假装没有听到似的，自信地站在门外，微笑着说：“我相信你一定会同意的。”

等到这个月的最后一天，麦克再一次站在了这个比他还顽固的客户家门前。这次，这个客户没有直接回绝，而是疑惑地问道：“你这样浪费自己宝贵的时间值得吗？我很想知道是什么力量促使你一直这样做的呢？”

麦克不假思索地回答道：“我并不认为我这样做是在浪费时间，相反我觉得我是在学习。”

客户更纳闷了：“你能学习到什么？”

麦克接着回答道：“每当你说一次‘不’的时候，我就锻炼了一次自己的自信心。我把你当做这次学习机会中的老师，感谢你让我坚持到最后一天，为了表达我对你的感谢，我要卖给你一个广告的版面，就当做我付给你的学费吧。”

客户听了面前这个年轻小伙子的话，被他的真诚和自信感动了，最后



很爽快地说道：“假如你真的想给我交学费的话，就到房间里仔细地谈谈吧！”

结果，我们可想而知，麦克靠着自己的信心和执著，终于搞定了最后一个广告业务，完成了自己的销售目标。

自信鼓舞了麦克坚持下去的勇气，促成了他最后的成功。

从故事中，我可以看出麦克一直在暗示自己的信心。不论是每次都要对着清单说“在一个月之内，你们一定会购买我们的广告版面的”，还是对最后那个客户的坚持，都是他在用自信心给自己加油，给自己勇气。幸运的是麦克最终成功地实现了自己的计划。

从麦克的故事中，我们应该有所启发，那就是自信可以在一个人的成功中扮演一个重要的角色，发挥至关重要的作用。

尤其是对于销售员来说，在与客户的沟通中必定存在着许多的障碍和挫折，如果你失去了自信，就失去了与对方抗战到底的勇气和筹码。只有时刻满怀自信，坚持到底，才能化解所有的困难，达成销售的目的。



### 智慧点金

自信是一种舍我其谁的豪迈心态，自信是一种勇往直前、坚持到底的执著勇气。

销售员的自信不仅可以消除自己与客户之间的隔阂，拉近彼此的距离，还可以吸引对方主动地与自己建立业务往来，有效地实现沟通和销售的目的。

让自信成为销售员驰骋商场的一种必胜武器；让自信成为销售员屡战屡胜的一个成功秘籍；让自信成为销售员事业梦想的一个贴身护法，将会收获意想不到的成功和战绩。