



中国推销员新向导丛书 2

推销员 口才技巧全书

顶级推销员口才训练手册

汗牛策划
陈企华 主编

让你的推销
无障碍

- 展示你的口才
- 提升你的业绩
- 换来你的财富



中国纺织出版社

中国推销员新向导丛书

推销员口才技巧全书

汗 牛 策划
陈企华 主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

作为一名推销员,你一定渴望自己有口若悬河的口才,机敏思辨的大脑,步步为营的谈判技巧,进退自如、张弛有道的方法,以成功的推销来显示自己非凡的才能。本书正是以推销员的口才技巧培训为中心,以产品促销的全过程为背景,教你在各种不同推销过程中的口才技巧与禁忌,是一本难得的理论与实践相结合的指导性、实用性较强的好书。照此书前进,你一定会获得出人意料的成功。

图书在版编目(CIP)数据

推销员口才技巧全书/陈企华主编. —北京:中国纺织出版社, 2002.5

(中国推销员新向导丛书)

ISBN 7-5064-2308-1/F.0227

I. 推… II. 陈… III. 推销—语言艺术

IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 026105 号

责任编辑:李秀英 刘群 责任印制:刘强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027 电话:010-64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京航信印刷厂印刷 各地新华书店经销

2002年5月第一版第一次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:13.25

字数:300千字 印数:1-6000 定价:25.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

《中国推销员新向导丛书》编委会

主编 陈企华

编委 陈企华 孙科炎 周锡冰

刘 健 彭 强

目 录

第一章 成功的推销来自一流的口才

一、口才在推销中的 10 种作用	(2)
1. 口才是说服顾客的利器	(2)
2. 口才是排除推销障碍的保证	(3)
3. 口才是掌握洽谈主动权的保证	(5)
4. 口才是赢得顾客信任的前提	(6)
5. 好口才让你摆脱困境	(8)
6. 好口才激发顾客的购买欲望	(9)
7. 好口才才能消除顾客疑虑	(10)
8. 好口才常能帮助我们抓住对方的弱点	(11)
9. 好口才帮助我们实施推销策略	(11)
10. 好口才为你赢得顾客	(12)
二、推销口才的 8 种要求	(13)
1. 慎重选择语言	(13)
2. 推销员必须有非常好的应变口才	(14)
3. 推销员的语言必须有针对性	(16)
4. 推销员的口才必须将逻辑性与情感性结合起来	(16)
5. 推销员必须拥有含蓄委婉的推销语言	(18)
6. 推销员的语言必须客观	(19)

目 录

7. 推销员的语言必须热情、亲切	(19)
8. 推销员的语言必须带有幽默感	(22)
三、推销口才的 14 种技巧	(23)
技巧 1: 直言	(24)
技巧 2: 避免争论	(25)
技巧 3: 含蓄	(26)
技巧 4: 要有针对性	(27)
技巧 5: 调整语速	(28)
技巧 6: 委婉	(28)
技巧 7: 说有意义的问话	(29)
技巧 8: 模糊	(30)
技巧 9: 长话短说	(31)
技巧 10: 善说反语	(33)
技巧 11: 让你的声音更好听	(34)
技巧 12: 不怕挑刺	(34)
技巧 13: 自言自语	(35)
技巧 14: 幽默	(36)

第二章 吸引顾客注意的口才技巧

一、关注客户的有意注意和无意注意	(39)
1. 顾客的有意注意和无意注意	(39)
2. 引起顾客注意的三大原则	(41)
二、设计精彩的开场白	(43)
1. 开场白的设计	(43)
2.6 种引起顾客注意的开场白	(47)

3. 开场白的技巧	(58)
三、讲好能吸引顾客的注意力的第一句话	(68)
1. 抓住顾客的急需提出问题	(68)
2. 站在顾客的立场上	(70)
3. 顾客所需	(70)
4. 出其不意	(71)
5. 顺水推舟	(72)
四、唤起顾客的注意	(72)
1. 唤起顾客注意的方法	(73)
2. 唤起顾客注意时的心理准备	(74)
五、唤起顾客注意的技巧	(76)
1. 讲好第一句话	(76)
2. 提出恰当、合理的建议	(77)
3. 用肯定语气提问	(78)
4. 排除干扰	(79)

第三章 激发顾客兴趣的口才技巧

一、选择激发客户兴趣的话题	(82)
1. 切入正题的原则	(82)
2. 入题方式	(83)
二、激发客户兴趣的新产品介绍法	(88)
1. 用具体利益向顾客介绍的方法	(88)
2. 讲实效的介绍法	(89)
3. 开门见山的介绍法	(90)
4. 诱发顾客欲望的新产品介绍法	(91)

目 录

5. 实例演示的介绍法	(93)
6. 活用比喻的介绍法	(94)
7. 活用比较和对照的介绍法	(95)
三、激发客户兴趣	(96)
1. 活用实例描述	(96)
2. 见面之初允诺好处和利益	(97)
3. 向顾客讲道理激发顾客兴趣	(98)
4. 成交时提供好处和利益	(99)
5. 以具体的措词描绘好处和利益	(100)
6. 以赞誉激发顾客兴趣	(101)

第四章 促进交易的口才技巧

一、准确判断顾客的购买意向	(104)
1. 察言观色	(105)
2. 现场的交谈与试探	(107)
二、达成交易的促进方式	(114)
1. 促进交易的语言方法	(114)
2. 促成顾客购买	(125)
三、促进交易的语言技巧	(132)
1. 面谈中的答辩语言技巧	(133)
2. 巧妙地答复顾客	(134)

第五章 和客户谈判的口才技巧

一、价格谈判中的口才技巧	(141)
1. 处理价格难题的原则及方法	(141)
2. 价格谈判中的技巧	(146)
二、怎样报价和还价	(152)
1. 报价的技巧	(152)
2. 还价的技巧	(156)
三、怎样应对谈判中的尴尬	(160)
1. 处理僵局的 11 种常见方法	(160)
2. 僵局的调停和仲裁	(166)
四、谈判中怎样拒绝别人	(169)
1. 玩笑拒绝	(170)
2. 权力受限拒绝法	(170)
3. 补偿顾客, 指引新去处	(171)
4. 给予顾客其他形式的补偿	(172)
5. 肯定形式, 否定实质	(173)
6. 妙用幽默表示否定	(173)
7. 在商量中否定	(174)
五、在不同地位下谈判的口才技巧	(175)
1. 韧性技巧	(175)
2. 迂回技巧	(176)
3. “先发制人”的技巧	(176)
4. 前紧后松的技巧	(176)
5. 限定技巧	(177)

六、怎样同不同类型的人谈判	(178)
1. 与情绪型的人的谈判技巧	(178)
2. 与理智型的人的谈判技巧	(179)
3. 和意志型的人的谈判技巧	(181)
4. 和中间型的人的谈判技巧	(182)

第六章 处理顾客抱怨的口才技巧

一、妥善处理客户的抱怨	(185)
1. 抱怨产生的原因	(185)
2. 不要害怕顾客抱怨	(187)
3. 一流的售后服务的重要性	(189)
4. 处理顾客投诉的语言技巧	(190)
二、处理顾客抱怨的口才技巧	(195)
1. 处理顾客抱怨的声调	(196)
2. 处理顾客抱怨的措辞	(198)

第七章 催收货款的口才技巧

一、发挥催收货款口才技巧的心理准备	(203)
二、发挥催收货款口才技巧的基础	(205)
三、催收货款时的口才技巧	(206)
1. 晓之以理,动之以情	(206)
2. 以柔克刚,以静制动	(208)
3. 软硬兼施,据理力争	(209)
4. 摸清底细,迎头痛击	(211)

5. 和气生财,借人斡旋	(213)
6. 巧用亲朋,拉拢“管家”	(214)
四、实战案例:与赖账厂长面对面	(216)

第八章 电话推销的口才技巧

一、塑造电话推销形象	(221)
1. 塑造最佳形象	(221)
2. 电话推销礼节	(224)
3. 改进电话推销的通话风格	(227)
二、电话推销的5个步骤	(229)
三、正确接打电话的口才技巧	(232)
1. 接电话的口才技巧	(232)
2. 接听不同顾客电话的口才技巧	(235)
3. 推销员向顾客打电话的口才技巧	(238)
四、电话约见的口才技巧	(242)
1. 电话约见的特点	(242)
2. 电话约见的注意事项	(242)
3. 电话约见的操作要领	(243)
4. 关于电话预约的问题	(244)
5. 电话约见的原则	(245)
6. 电话约见的技巧	(245)
7. 电话约见实战典范	(250)
五、灵活运用电话预约的口才技巧	(253)
1. 说话的艺术	(253)
2. 预约日期怎么定	(256)

3. 拨错电话号码怎么办	(257)
4. 如何用电话促使老客户积极购买	(258)
5. 推销高手的八大信条	(260)
6. 在确定见面时间上的技巧	(261)
7. 怎样策划你的推销电话	(262)
8. 实例: 推销高手如何在电话中 排除对立, 化解拒绝	(265)

第九章 应对 20 种典型顾客的口才技巧

一、应对滔滔不绝的顾客的口才技巧	(269)
二、应对喜欢吹嘘的顾客的口才技巧	(271)
三、应对追根到底的顾客的口才技巧	(273)
四、应对沉默寡言的顾客的口才技巧	(275)
五、应对吹毛求疵的顾客的口才技巧	(277)
六、应对冷淡自傲的顾客的口才技巧	(282)
1. 孤高自傲	(282)
2. 瞎吹自己的价值	(283)
3. 掩饰内心空虚	(283)
七、应对爱争辩的顾客的口才技巧	(284)
八、应对刚愎自用的顾客的口才技巧	(286)
1. 刚愎自用	(287)
2. 顽固不化	(287)
3. 保守	(287)
九、应对虚情假意的顾客的口才技巧	(289)

十、应对圆滑难缠的顾客的口才技巧	(292)
十一、应对准顾客的口才技巧	(295)
十二、应对“急性子”的顾客的口才技巧	(298)
十三、应对冷漠的顾客的口才技巧	(300)
十四、应对发怒的顾客的口才技巧	(302)
十五、应对豪爽、干脆的顾客的口才技巧	(305)
十六、应对多疑的顾客的口才技巧	(306)
十七、应对怪僻的顾客的口才技巧	(308)
十八、应对从容不迫的顾客的口才技巧	(310)
十九、应对撒谎的顾客的口才技巧	(312)
二十、应对畏生的顾客的口才技巧	(314)

第十章 推销各种不同商品的口才技巧

一、推销耐用消费品的口才技巧	(318)
二、推销办公设备的口才技巧	(320)
三、推销家用电器的口才技巧	(323)
四、推销汽车的口才技巧	(326)
五、推销玩具的口才技巧	(328)
六、推销书籍的口才技巧	(330)
七、推销服装的口才技巧	(332)
八、推销钟表的口才技巧	(334)
九、推销运输服务的口才技巧	(336)
十、推销建筑材料的口才技巧	(338)
十一、推销药品的口才技巧	(340)

第十一章 成功推销的四大口才技巧

一、善用幽默	(344)
1. 幽默有时也会成为调节情感的手段	(344)
2. 幽默还可以提高批评效果	(344)
3. 幽默的禁忌	(345)
4. 推销中如何运用幽默	(346)
5. 如何在推销中用幽默取胜	(346)
二、善于赞美	(348)
1. 人人都渴望赞美	(348)
2. 赞美是推销员无往而不胜的利器	(349)
3. 真诚赞美你的顾客	(350)
4. 恰到好处地赞美	(352)
5. 选择促进你成功的绝妙词语	(353)
6. 对新推销员的告诫	(355)
三、善于倾听	(356)
1. 正确地倾听是推销成功的基础	(356)
2. 倾听的类型	(359)
3. 正确倾听应注意的四个方面	(361)
4. 实战中常用的 11 种倾听技巧	(363)
四、善于提问	(368)
1. 好的提问是推销成功的基础	(369)
2. 推销员常用的 10 种提问方法	(370)
3. 推销员面谈前的提问准备	(374)
4. 应避免的 9 种错误提问法	(376)

5. 提问时间的选择 (377)
6. 实战中优秀推销员常用的 10 种提问技巧 (378)

第十二章 推销员的口才禁忌

- 一、开场欠妥 (385)
- 二、引导顾客不当 (387)
- 三、洽谈重点不突出 (388)
- 四、把洽谈当演讲 (390)
- 五、加压过度 (391)
- 六、措词不当 (392)
- 七、过分坦诚 (395)
- 八、斤斤计较 (396)
- 九、夸夸其谈 (398)
1. 忌用嘴不用脑 (399)
2. 忌用嘴不用眼 (399)
3. 忌用嘴不用耳 (400)
4. 忌用嘴不用手 (400)
5. 忌用嘴不用工具 (400)
- 十、洽谈话题的禁忌 (400)
- 十一、不重视感情交流 (402)
- 十二、信口开河 (405)
- 十三、唠叨聒噪 (406)

第一章

成功的推销来自一流的口才

【本章要点】

- 一、口才在推销中的 10 种作用
- 二、推销口才的 8 种要求
- 三、推销口才的 14 种技巧

一、口才在推销中的 10 种作用

推销员的口才是非常重要的,它直接关系到能否将商品推销出去。接下来我们从几个方面来探讨一下口才的作用。

1. 口才是说服顾客的利器

为了将企业生产的产品推销出去,推销人员就要采取各种措施,向顾客介绍产品的优点和使用价值,以期取得信任,激起需求欲望,达到销售的目的。为此,就要发挥口才说服顾客的作用。

用口才说服顾客,一般采用洽谈、广告和开会三种形式。

例如,柳州牙膏厂就是利用广告和开会说服了顾客,取得了成功,促进了工厂的大发展。

原来,生产两面针牙膏的广西柳州牙膏厂是 1980 年由柳州市日用化工厂牙膏车间独立出来的一个 100 多人的小厂。在牙膏市场已经饱和的情况下,他们运用丰富多彩的宣传广告策略,使两面针牙膏迅速占领了市场。经过 5 年的艰苦努力,1984 年,柳州牙膏厂的销售量一跃而成为仅次于上海牙膏厂的全国第二大厂家,全厂职工每人每年向国家上交税利上万元,成为柳州市颇有名气的经济效益较好的厂家。他们说服顾客的做法是:

第一,有针对性、分阶段地进行广告宣传。在牙膏大量投入