

张冰 著



JUEDUICHENGJIAO

绝对成交

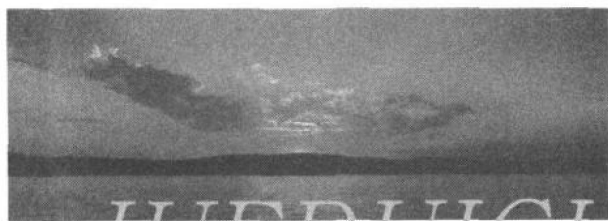
被忽视的销售细节

客源开发轻轻松松
突破困境不成问题
促成技巧高人一等
自我管理确实有方
带兵用人控制得宜

南方日报出版社

F274
38

95.11.6

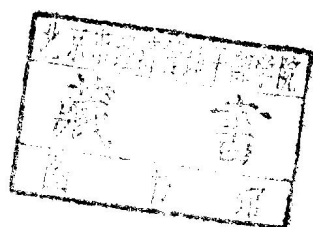


JUEDUICHENGJIAO

绝对成交

被忽视的销售细节

张冰 著



南方日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

绝对成交/张冰著. —广州: 南方日报出版社, 2003
ISBN 7-80652-262-X

I. 绝... II. 张... III. 企业管理: 销售管理
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 081668 号

绝对成交

张冰 著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 南海市彩印制本厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 18.5

字 数: 240 千字

印 数: 1~5000 册

版 次: 2003 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 29.00 元

投稿热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

网址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

目 录 ①

第一部分 客源开发

一、应对各类客户有一套	3
二、让难缠客户不再难缠	8
三、如何找到有诚意的客户	11
四、开发客户的 5 条军规	16
五、莫做客户讨厌的销售员	19
六、如何抓住准客户的心	21
七、销售是成功第一把钥匙	25
八、销售要做好四大步骤	28
九、应对拒绝出头天	29
十、怎样纠正客户错误观念	34
十一、把没成交的客户找回来	36
十二、销售，莫忘致谢	39
十三、适时进行转介绍	40
十四、转介绍成功的八大步	43
十五、消除客户警戒心理三技巧	45
十六、客源开发秘诀 5 招	47
十七、客户拒绝的 50 个理由	48

目 录 ②

第二部分 突破困境

一、销售人员亟待换思路	53
二、博取好印象的方法	55
三、怎样应对买不起的客户	60
四、与销售焦虑说 goodbye	62
五、三令箭让销售火力十足	64
六、超级销售员攻防术	66
七、销售场上 13 种败兵	70
八、克服心理障碍七要则	75
九、怎样走出僵局不丢面子	78
十、处理客户不满的要领	79
十一、克服销售低潮的秘诀	81
十二、排除销售三道障碍	83
十三、销售有成的十大法则	85

第三部分 促成技巧

一、把握好成交的最佳关口	93
二、电话行销怎样才能更有效	94

目 录 ③

三、如何赢得客户的信任	97
四、锁定你的销售对象	98
五、销售也要懂“鸣金收兵”	100
六、销售中，第三者介入怎办	102
七、促成销售面谈成功六法	102
八、成功销售的 13 个锦囊	104
九、促成的 12 条金科玉律	108
十、准客户成为客户的天龙八部	117
十一、将异议化解于无形	121
十二、有效成交的终极武器	127
十三、巧用妙语快速促成	132
十四、成交牢记八妙策	134
十五、成交在望十大注意事项	136
十六、促成的六大行动纲领	137
十七、成交不断的 20 个实用方法	141
十八、激发购买欲的说明大法	142

第四部分 自我管理

一、把握好销售话题	151
-----------------	-----

目 录 ④

二、充电，让销售更具动力	152
三、调整失败心态秘诀	153
四、签约后做好后续动作	155
五、四度空间在销售中的运用	156
六、销售人员六道必答题	158
七、销售成功的五大窍门	160
八、销售十三一法则的启示	163
九、销售新人要“六多”	165
十、销售员要有 18 颗心	166
十一、销售商品，切莫先销自己	169
十二、销售员不该说 9 种话	171
十三、做销售的八大理由	175
十四、设定好你的销售目标	178
十五、销售新观念的十大要诀	185
十六、狼狗也欢迎的销售人	188
十七、做个铁手腕的销售员	199
十八、销售员行为自检 190	205

目 录 ⑤

第五部分 增员宝典

一、增员 11 条黄金法则	215
二、增员 19 大教战守则	219
三、增员得法全攻略	223
四、增员有成十招式	227
五、增员的步骤与技巧	230
六、摘下增员人选假面具	234

第六部分 带兵秘笈

一、褒奖越多业绩越高	239
二、伯乐选马有十招	242
三、九招让培训做得更出色	247
四、留人之前最好留心	250
五、销售经理带兵有妙方	254
六、销售主管成功 18 要诀	256
七、销售主管的开门七件事	262
八、助销售人员一臂之力	266
九、激励销售员心法	267

目 录 ⑥

目 录 ⑥

十、成功激励下属的十步骤	271
十一、销售经理自我改变的诀窍	277
十二、善待下属有如善待自己	281
后记	284

第一部分



客源开发

应对各类客户有一套
让难缠客户不再难缠
如何找到有诚意的客户
开发客户的 5 条军规
莫做客户讨厌的销售员
如何抓住准客户的心
销售是成功第一把钥匙
销售要做好四大步骤
应对拒绝出头天
怎样纠正客户错误观念
把没成交的客户找回来
销售，莫忘致谢
适时进行转介绍
转介绍成功的八大步
消除客户警戒心理三技巧
客源开发秘诀 5 招
客户拒绝的 50 个理由

一、应对各类客户有一套

我们每天都会遇到形形色色的客户，归纳起来不外乎 13 种类型。他们常常因环境不同而出现不同的心理变化，出现“要或不要”、“喜欢或不喜欢”、“好或不好”等因素，许多销售人员以一种方式去面对这群客户，结果多数以失败告终。

有一个关于不同客户，出现不同结果的真实故事：

同单位的老张和老李肚子都很大，特别是那肚腩可以当作枕头用。这天，他们都想减肥。

老张听说中医很好，一剂药可以减 7.5 公斤，决心一试。老张生性乐观，果真减了 15 斤。

老李很好奇，就去问老张：“你究竟用什么好方法，减肥这么有效？”

老张便告诉他说：“吃了这药，我每天都在做梦，梦到前面有个美女，我就追呀追呀。这不，就跑瘦了！”

老李信以为真，也去按照老张的那剂方子抓了药，回来用了数天，却没有什麼效果。

于是，就找到老张说：“你害苦我了，我的肚子不见小，每晚做梦，便见一个丑女人在后面追呀追，她追得我好辛苦呀！”

由此可见，一种东西却带来不同的效果，同样，消费者也是不一样的。对客户作一次类型分析，并采取不同的对策，对销售大有帮助。

1. 犹豫不决型客户

这种类型的客户情绪很不稳定，有的时候兴趣很高，态度也相当好，一会儿工夫就会转为优柔寡断，处在进退两难的境地，满腔热情陡然变得冷淡，思虑太多，没有主见。

应对策略：这种人一旦对事物进行思考时，思维都是逆反性的，要打

动他们，使之接受产品，就必须采取循循诱导的方法来强烈暗示：“这个产品很适合你”、“现在不买将来就会后悔的”、“绝对要买这个产品”、“现在就立即买不需等待”、“这个产品就是好”。你只要能获得对方的信赖，成交不是问题。

2. 脾气暴躁型客户

一旦有一丝的不满，这类人都会立即表现出来，忍耐力特别差，喜欢侮辱和教训别人，唯我独尊。他们更多的时候会暴跳如雷大发脾气，让人难以接近，与他们在一起随时都能闻到一股“火药味”。

应对策略：保持平常心来面对，不要因为对方的盛气凌人而屈服，以至低声下气地“顺大溜”拍马屁。面对此，你要能采取一种不卑不亢的言语来感动他，效果最佳。

3. 自命清高型客户

这类客户对任何事情，都会扮出一副非常懂的样子，不管你销售的产品多么好，他都会不以为然，总是认为自己了不起，比别人高一等，并且会摆出一种高傲的神态来对待你。

应对策略：这类客户很喜欢听奉承的话，你一旦恭维他如何了得，他就会飘飘然。如果你能来点幽默感就更好，毕竟他们都喜欢听好话，只要多多地赞美，迎合他们的自尊心就能受到他们的肯定，但是，不要直截了当地去批评、嘲笑或挖苦他们。

4. 世故老练型客户

这类客户往往让人搞不清东西南北。当你满怀热情地向他们销售产品时，他们会充当一个绝对沉默的听众，但是对于你的讲解始终无动于衷，很多人都会认为他们是不爱说话。新的销售人员，遇到这类客户最为头痛，不知他们的想法，到最后往往会因为筋疲力尽而放弃，然而，这一切似乎是这类人一开始就已经料到的结局和采取的策略。

应对策略：他们看起来似乎话很少，他们的心里比谁都有一套，但是也并非没有反应，只是表达方式很特别，你要有心去注意观察他们的肢体语言来研究和判断。你尽可能地去多讲解产品功能，遇到这类人也有好处，你虽然是独自地演说，但总比遇到喜欢讲话且不断打岔的人要好。你

的产品说明能清晰有力，成功机会就会较大。

5. 小心谨慎型客户

这种客户对你的任何一句话都会用心听，用心想，稍微有一点不明白，他们都会提出来问你，生怕疏忽而上当受骗。他们心比较细，对人对事的疑心较大，动作和说话的语气较为缓慢。

应对策略：要跟着他们的思维速度走，尽量将所说的话说深说透，多掺杂一些分析性的话语，在讲产品时多借助工具和图表及证据来配合，最好多旁征博引一些话语和例子来增加他的信心，特别要多强调产品的附加值及可靠性。

6. 节约简朴型客户

这类客户对于高价格的产品通常是不舍得购买的，数年来的节约习惯，使他们对高价位产品逆反心理较大且排斥。他们对产品的挑剔最多，对产品大挑毛病，其拒绝理由令你意想不到。这一切就是一个东西在使然——不想购买。

应对策略：其实他们也并非一毛不拔的人，他们花钱都是花在刀刃上的，你只要能激发他们的兴趣，而后分析物有所值，让他们有感受，着重强调一分钱一分货，将商品的特征解析，指出价值所在；告之价格不只是价格而已，强调商品的生命成本；强调投资报酬率，告知对方报酬率高的才是重点，否则一切都是浪费；说清楚价差的意义，试探出他们嫌贵究竟贵多少，以价差来衡量在服务与产品上的差异。你能做到循循善诱，他们就会很爽快地打开荷包。比如对方以价格为由拒绝购买你的产品，你就可以将它分几次推销，或将一年的数额化解到每一个月，以减少对价格的畏惧，让他们买得起。

7. 来去匆匆型客户

他们的时间比任何人都很宝贵似的，他们张口闭口都很忙，根本没有时间来听你详细讲解产品。即使与你搭话也是寥寥几句，你会感到不能多占用他们一分一秒。

应对策略：首先多赞美他活得充实和丰富，值得羡慕。跟他们讲话不要转弯抹角，要直奔主题，抓住重点冲着他的需求说。你的介绍只要有

一点吸引他的注意力，加上多鼓励他尝试购买享用，你就有可能将产品卖出。

8. 理智好辩型客户

这种人就是喜欢与你对着干，你说东，他就说西，与你唱反调以显示他的能力。他们与“自命清高型客户”不同。他们凡事都喜欢搬出理论来，大道理始终讲不完，有时明知自己是错误的，也要与你争辩，直到实在争辩不过去了，嘴上还不服输。

应对策略：先承认对方的一切说法，不要去顶撞，即使对方是错误的。你的态度一定要诚恳，让对方觉得你乐于听他的辩解，以此来博取对方好感。当对方觉得在你面前有优越感时，又对你的产品有一些了解，也就常常会购买。当然，你与之交流一定要尽量少说多听，要么不说，要说就要切中要害，一针见血，只要能刺激对方的需求即可。

9. 虚荣心强型客户

这种客户都是死要面子的，为满足那一份虚荣心，最爱撒谎、欺骗，以此好让人觉得他比别人高一等，讨得别人的赏识和羡慕。他们很自大自负，想法很单一，心里放不下一点东西。

应对策略：多讲解产品最适合他这种高层次的人选用，多给他成就感和肯定。他们都喜欢别人的奉承，切不可揭开他的“底牌”。你只要顺着他的这种心理，多一份认同，对方就会把你当作是知己。你多讲一旦选择了这种产品，可以带来的感受和优越感。这样，你的产品才有可能让这群人接受。

10. 贪小便宜型客户

无论他们在你面前装得有多大方，其实他心里都希望你能将产品便宜买给他，甚至免费送一些给他试用一下。他们常常会让你感觉到，他们并不把产品放在心上，说不定还会告诉你，他也有某个朋友在销售这种产品，不花钱都会拥有，根本没有必要给面子给你。然而，你一旦有便宜让他们讨，他们的态度立即又会改变。

应对策略：你要发现对方有这种倾向，就要立即告诉他，公司有规定不让这样做，也可以举个例子说明不能这样降价或赠送的理由，以请他理

解。不过，接着你要想出可以达到同样优惠的目的，或者有具大的吸引力的举措，让他觉得同样有便宜可占，购买就不会成问题。

11. 八面玲珑型客户

这种客户看起来就很容易接近，他们也十分愿意与你交朋友，也很愿意拿出好的态度和热情，来聆听你的销售游说，但是，在购买这个节骨眼上却迟迟没有举动。他们是属于社交型的，他们通常不会使你难堪和有尴尬现象出现。

应对策略：对这类客户不要讲得太多，在他们有好态度时就要立即拿出订单来，这时就马上可以测出对方是否有心买。千万不要太顺从他们的意思，讲解产品的特点时，不妨动作大一点，手势多一点，牢牢抓住他们的注意力，不必担心他们没兴趣地听你说。当他们听得渐渐入神，对你另眼相看时，你的产品就能顺理成章地销售出去了。

12. 滔滔不绝型客户

有些人的话天生就很多，就算是一些鸡毛蒜皮的小环节他都会放大来说，有一句不说出来他就会不高兴，甚至有些事物他并不了解，也会凭空设想去信口开河大说一通。他也不管别人是否愿意听，嘴上痛快就行。

应对策略：让他去说，不妨充当一个忠实的听众，等到他说累了，说到高兴为止。但是，你在听的过程中，要把握好时机插入你对产品的介绍，要记住，想成功地销售产品，对他们这种类型的人，要学会顺从和迁就，千万不要想抢走他的话题，除非你根本不想销产品给对方。

13. 沉默羔羊型客户

这类客户会仔细地听我们介绍产品和公司，在倾听的过程中还会不时地提出一些问题来让我们来解答，一般都是想更多地了解产品资讯。他们保持沉默，主要是因为他们心里带着许多疑问来了解产品，而对于你所销售的产品购买兴趣并不是太大。

应对策略：首先要阐明产品诸多的优点，而且要告知购买产品后所享受到的优质服务，要多煽动，以激发他们购买的欲望。你要尽量减少他们对你的不断发问，可以“反其道而行之”去问他们一些问题，将他们带入销售的氛围中。

二、让难缠客户不再难缠

销售人员每天都会遇到形形色色的客户，其中难免有些难缠的客户。无论是何种类型的客户，只要掌握方法，投其所好，及时把控好他们的心理，就很容易达成销售。

1. 这群客户较难缠

●不爱说话的客户

也许这类的客户是销售人员最难对付的了，因为他们不说话，我们很难了解到他们心理。这种人多数都抱有警戒心理。事实上，不爱说话的客户绝非是他们不爱开口，只要找到他们关心的话题，充分把握他们的情绪，就很容易一下子与他们拉近距离，对方也会乐意与你交谈。

（忠告：这类客户的最好应对方式是循循善诱，你要做到主动发问，想方设法找出客户感兴趣的话题来引诱对方张口说话。记住，只要他们开口讲话，你就等于成功一半了！）

●开口就滔滔不绝的客户

这类客户比起不爱说话的客户要好得多，应对起来也较容易一些。有经验的销售员首先会及时从客户的话中，发现一些漏洞，比如客户在吸气的时候就表示话讲到一个段落了，而在吐气的时候，就有可能表示要讲话了，你能在这个时候给客户一个错觉，将话题引开，做到单刀直入，直接涉及问题关键点，促使事情明朗化，便可减少不着边际的“乱侃”。

（忠告：这类客户的最好应对方式是，你一定要有耐心先“洗耳恭听”片刻，不要立即终止对方话语，千万不要表现出你的不耐烦，待时机成熟时再引开话题。）

●心直口快的客户

这类客户多数是“直肠子”，他们讲话往往难以顾及对方的想法和态度，只要把话说出来，心里就很舒畅，甚至认为自己见多识广，更有不把