

# 销售冠军的 超级口才课



第一次  
做销售  
就上手

◎ 王宝玲 | 著

说错一句，满盘皆输  
说对一句，顶一万句

- 成交是这样“说”出来的
- 能力是这样练出来的
- 成为销售精英，从成为口才精英开始，
- 想做超级销售，从练就超级口才开始

# 销售冠军的 超级口才课

◎ 王宝玲 著

第一次  
做销售  
就上手



人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目（CIP）数据

销售冠军的超级口才课：第一次做销售就上手 / 王宝玲著. -- 北京：人民邮电出版社，2014.10  
ISBN 978-7-115-36739-6

I. ①销… II. ①王… III. ①销售—口才学 IV.  
①F713.3②H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第183338号

## 内 容 提 要

销售的核心就是沟通，沟通的目的是销售！

销售工作是一项与客户不断保持沟通的工作，谁与客户的沟通更有效，那么谁就能与客户顺利成交。好的销售口才，不仅体现在陌生拜访、产品介绍、解答疑问等环节上，更多的是一种沟通气氛的营造和客户心理的认同。

本书通过实用的方法和经典的案例，让销售员，尤其是销售新手在短时间内就掌握销售口才的精华，使你不必跋涉崎岖的销售之路便能找到通向成功的捷径。

- 
- ◆ 著 王宝玲  
责任编辑 任忠鹏  
执行编辑 张婷婷  
责任印制 周昇亮
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
  - ◆ 开本：700×1000 1/16  
印张：18 2014年10月第1版  
字数：288千字 2014年10月河北第1次印刷
- 

定价：39.80元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

## 序 做销售，口才第一

在整个销售过程中，什么是最重要的呢？毫无疑问，沟通是最重要的。没有沟通，销售就是一句空话。销售的核心就是沟通，沟通的目的是销售。销售工作是一项与客户不断保持沟通的工作，谁与客户之间的沟通更为有效，那么谁就是其中的佼佼者，否则就只能在最终败走麦城。从销售过程中的具体环节来看，沟通存在于约见之前的自我介绍，存在于约见时的相互了解，存在于谈判过程中的你来我往，以至于到交易完成之后的继续联系。一言以蔽之，只要客户有需求，销售员与客户之间的互动和沟通就不会停止。

但是，如果没有好的口才，沟通就会变成一句空话。所以，口才之重要，对销售员而言自然要摆在首要位置。可以说，一个销售员的口才如何决定着自己的事业，关系着管理者的策略实现，牵动着市场动态的微妙走向。所以，培养优秀口才不仅是销售员完善自我人生职业生涯必须兑现的一个承诺，也是优化销售市场必须肩负的一项责任。一个销售员拥有好口才，就是为自己步入辉煌的职业生涯加上了一个优质砝码，为销售领域添加了一朵绚丽的销售之花。做销售，口才首当其冲！掌握了口才的要义，就等于拿到了打开销售之门的魔法钥匙。

好的销售口才，不仅是语言的措辞，道理的阐述，更多的是一种沟通艺术的融合，是销售员对自我形象整体驾驭的能力与智慧。对现实销售情景的迅速反应，对客户心理的拿捏揣测，对产品的认知与诠释，对自我语言魅力的表达和展示，都是销售员需要掌握的口才要点。

拥有出众的口才，作为销售员的你便可能以少胜多，以弱敌强，扭转乾坤，

以不变应万变。何为不变？那就是本书中逐字逐句阐述的经典方法；何为变？那就是掌握宝典之后的你针对不同客户采取的具体应对措施。本书从摆正说话心态、发挥肢体语言魅力、瞬间获取客户信赖、让客户爱上你的产品、合理向客户提问、实现成交讲究方法、识破客户的种种借口、巧妙处理客户异议、有效应对讨价还价、应对难缠客户有方等多个方面分别阐述了销售制胜的锦囊和应对措施，完整地阐述和表达了口才之于销售工作的重要性及使用方法。读过这本书，你便能在短时间内掌握销售口才的精华，使你不必跋涉崎岖的销售之路便能探究到通向成功的捷径。

在阅读本书前，请你务必抛开杂念，集中精力，汇聚最专注的心智和内在力量。如果你确定准备好了，那么欢迎你翻动书页，进入超级销售口才的世界！

## 第一章

### 用正心态塑造销售正能量

- 一、你的自信，不是伪装给别人看的.....002
- 二、成交难，一小半源于心态，一大半也源于心态.....005
- 三、让客户从言谈中看到你的责任心.....008
- 四、没有诚信，何来沟通.....013
- 五、成交要积极，而非心急.....016
- 六、遭受拒绝七次，就会成交.....022
- 七、尊重客户，而非恭维客户.....026
- 八、恐惧，会让你语无伦次.....031

## 第二章

### 客户也需要“哄”，你知道吗

- 一、用好开场白，生意成一半.....038
- 二、不可不知的几种开场方式.....042

## 目录 | CONTENTS

三、肢体语言是心灵的话语.....	048
四、销售员必学的一些问候动作.....	054
五、与客户进入同一频道.....	058
六、赞美是比金钱更重要的东西.....	062
七、好听力，不得不练的功夫.....	065
八、敞开心扉，打破“心墙”.....	068

## 第三章

### 打败你的不是产品，而是口才

一、声情并茂，打动人心.....	074
二、介绍有条理，客户才清晰.....	079
三、举例、激将、示范，成交的利器.....	086
四、突出优点，淡化劣势.....	090
五、过分夸大只会适得其反.....	095
六、刻意贬低对手并非明智之举.....	099
七、让客户零距离接触产品.....	103

## 第四章

### 问题提得好，订单自来找

一、提问顺序要按客户的接受程度来进行 .....	108
二、五种方式，提问无死角 .....	113
三、制造紧迫感，促使其早下决心 .....	116
四、反问，掌握主动权的良方 .....	120
五、化解紧张氛围的幽默技巧 .....	125
六、一些技巧性的提问方式 .....	130

## 第五章

### 只为成交找方法，不为失单找借口

一、不要指望客户自己克服犹豫 .....	136
二、善于寻找身边的帮手 .....	140
三、巧用激将法，触动客户的内心 .....	145
四、帮助客户建立购买的信心 .....	150



五、客户想成交了，你不能不知道.....	155
六、找出双赢点，成交更容易.....	158
七、想办法堵住客户的借口.....	162
八、让客户保持“肯定思维”.....	167

## 第六章

### 别把异议当坏事，有异议才有机会

一、不知道原因，异议就无法处理.....	174
二、让客户主动起来.....	179
三、坚决否定让沟通进入死胡同.....	185
四、精诚所至，金石为开.....	189
五、无论如何，不与过激的客户发生冲突.....	194
六、练就一双慧眼，识破真假异议.....	197
七、争执只会让问题越闹越大.....	202
八、从模糊的异议中找出真正的话题.....	207
九、客户陪同者，必须重视的因素.....	211
十、拒绝归拒绝，不能伤和气.....	215

## 第七章

### 巧妙应对客户的讨价还价

- 一、让客户知道多花的钱很值得.....222
- 二、掌握好火候再报价.....226
- 三、最初的报价要慎重.....230
- 四、条件允许时，让客户出价.....233
- 五、以退为进，迂回取胜.....236
- 六、五种方法，扭转谈判僵局.....241

## 第八章

### 难缠的客户，无需揭穿

- 一、找出客户犹豫不决的“点”.....246
- 二、利用反对意见向前迈进.....251
- 三、客户固执，你可别固执.....255
- 四、应对话痨客户有技巧.....258

## 目录 | CONTENTS

五、帮助寡言的客户打开话匣子.....	261
六、客户冷漠，就聊出热情.....	266
七、客户事事皆通，你要更通.....	270
八、遇到性急的客户时要保持耐心.....	273
九、客户爱争论，你不要反驳.....	276



# 第一章

---

## 用正心态塑造销售正能量

---

做销售容易，做好销售不易，

客户千万种，如何让他们只单恋你这一枝花？

客户挑剔、拒绝都不算什么，重要的是你的心态！

客户虐我千百遍，我待客户如初恋！

你有这样的淡定心态吗？

## 一、你的自信，不是伪装给别人看的

你是一名销售新手吗？在工作中，你有没有遇到这种情况？

去拜访客户时，到门前犹豫再三不敢进门；好不容易鼓起勇气进了门，却紧张得不知说什么好？刚刚开口介绍产品，就被客户三言两语打发出来。有的销售员还不敢给客户打电话，就是打了电话，不是说话太快，就是吞吞吐吐，客户一旦拒绝就几天不敢再打电话。以上这些都是销售员不自信的表现。

新销售员在一次次地遭受客户的拒绝后，便开始怀疑自己的能力，尤其是看到身边的同事业绩斐然，常常觉得自己跟别人的差距很大，好像永远也比不上同事，慢慢地，不自信的心理就变成了自卑心理。

一名合格的销售员首先要具备充分的自信心，只有让自己先充满信心，才能消除面对客户时的恐惧，才能给自己一个清晰的思路，才能把自己所掌握的产品知识通过语言流畅地介绍给客户。可以说，自信是最有利的说服者。那么，在销售中如何让自己具备充分的自信心呢？

### 1. 你不相信自己，客户又如何相信你

自信是心态的核心，也是一切正能量的源泉。自信几乎贯穿于心态的各

个方面，一个拥有自信的人，不但做事容易成功，个人魅力也会因此而增加。

小泽征尔是世界著名的交响乐指挥家。在一次世界优秀指挥家大赛的决赛中，他按照评委会给的乐谱指挥演奏。敏锐的他发现了乐谱中不和谐的声音，起初，他以为是乐队演奏出了错误，就停下来重新演奏，但他感觉这种不和谐并非演奏有问题，而是乐谱有问题。这时，在场的作曲家和评委会的权威人士坚持说乐谱绝对没有问题，是他错了。面对一大批音乐大师和权威人士，他思考再三，最后斩钉截铁地大声说：“不！一定是乐谱错了！”话音刚落，评委席上的评委们立即站起来，报以热烈的掌声，祝贺他大赛夺魁。

原来，这是评委们精心设计的“圈套”，以此来检验指挥家在发现乐谱错误并遭到权威人士“否定”的情况下，能否坚持自己的正确主张。前两位参加决赛的指挥家虽然也发现了错误，但终因随声附和权威们的意见而被淘汰。小泽征尔却因充满自信心而摘取了世界指挥家大赛的桂冠。

对于销售员也是这样：自信是实现梦想的先决条件。你只有对自己充满自信，在与客户交谈时，才能表现得落落大方、胸有成竹。不仅如此，你的自信也会感染、征服客户，最终促使顺利成交。

## 2. 发自内心地喜欢、热爱自己的职业

“仅有独特的技术，生产出独特的产品，事业是不能成功的，更重要的是产品的销售。”这是1986年索尼的创始人盛田昭夫在其著作《日本·索尼·AKM》一书中写的一段话。

在我们的周围，有不少销售员羞于将自己的职业告诉他人，他们看不起销售这一职业，当然也看不起自己。这样一来，他们的内心就会感到压抑苦闷，工作的积极性就会降低。正如盛田昭夫所说的一样，销售对任何一个企业来说都犹如命脉，而销售员正是这条命脉的缔造者。

销售员要正确认识销售这个职业，对这一职业充满信心，把它看作一项

伟大而光荣的事业，这样在面对客户时，说起话来才有底气，做起事来才有干劲。

### 3. 像爱自己一样爱公司

“销售员代表公司”这样的语言经常在各大场合被使用，它直接点明了销售员所扮演的角色。销售员的特质就像一个外交官代表国家从事外事活动一样，不但频繁与客户接触，更是代表了公司的形象。正因为如此，销售员一定要对自己所在的公司有信心，相信你所选择的是一家优秀的公司，是一家有前途的公司，是时刻为客户、用户提供最好产品与服务的公司。只有这样，销售员在向客户介绍公司和产品时才会有积极的心态，才会把正向的信息带给客户，让客户对你和你的公司充满信心。

### 4. 任何时候都对产品和服务保持信心

在产品和服务高度同质化的今天，同类产品在功能方面没有多大的区别，只要公司产品符合国际标准、行业标准或者企业标准，就是合格产品，也是公司最好的产品，一定可以找到消费者。

无论是销售哪一种产品，销售员一定要在心理上充分地认为：你所销售的东西是最好的，只有这样你才能够将这种意识传达给客户，一举攻破客户的心理防线。

总之，没有自信，就没有胆识；没有胆识，遇到客户就不敢说话，更别说与客户有效地沟通了。成绩不佳的销售员的共同缺点是缺乏自信，日子就在这种恶性循环中一天一天地度过。所以，要成为优秀的销售员，你就必须鼓起勇气，记住，客户绝不会向没有自信的销售员购买任何东西，这样的销售员会令人讨厌，与这样的销售员沟通也会让客户觉得是在浪费自己宝贵的时间。

## 二、成交难，一小半源于心态，一大半也源于心态

“不抛弃，不放弃”是电视剧《士兵突击》传递的一种积极进取的人生态度，这部电视剧让无数人为之感动、震撼，它以部队生活为题材，演绎了一个先天条件很差的士兵许三多凭借执着的精神最终成为一个兵王的故事。在销售过程中，销售员也要有许三多这种积极进取的心态和精神，并把它展现给客户，让客户信赖你、欣赏你，从而达到征服客户的目的。

富兰克林·罗斯福曾说：“拥有积极进取的心态，胜过拥有一座金矿。”的确，一个人的改变，主要是源自于自我的一种积极进取，而不是等待什么天赐良机，这对于销售员来讲也是如此。

销售是一项颇具挑战和倍感艰辛的工作。做好销售工作并非一件容易的事情，来自方方面面的挑战非常多——客户的拒绝、上司的考核、同行的竞争等，所有的这一切都让销售员产生强烈的紧迫感和危机感。所以，销售员一定要具备积极进取的心态，只有当销售员的内心对于自己的销售事业及具体的销售活动具有强烈的成功欲望时，才能通过各种方式让自己不断进步，才会使自己在面对客户时更有信心。

不但如此，许多成功的销售经验还表明：积极的心态是成功销售的关键



要素。原因是，积极的心态会影响你说话的语气、姿势和面部表情，它会修饰你说的每一句话，并且决定你的情绪感受，它还会对你的思想产生影响，进而把这种思想和情绪传递给你的客户。所以，想要成为一名优秀的销售员，一定要通过多种方式培养自身积极进取的心态。

### 1. 企图心，让你为实现梦想更加努力

比尔·盖茨在谈到他心目中理想的人才时，第一个条件就是：相信自己“是太阳”，具有强烈的企图心。之所以有如此要求，是因为这位拥有世界上无数崇拜者的微软总裁心里明白，如果一个人没有强烈的企图心，那么他就没有事业成功的强烈欲望，就不可能把工作做好。

要培养强烈的企图心，销售员就要在内心不断地强化自己的梦想，时刻让自己清醒地知道“我到底想要得到什么？得到这些东西对于我来说有多么重要？我还想得到哪些？”当你的成功欲望在内心不断得到强化的时候，你的一切行动都会为这些成功欲望服务，而为了得到更多，你就会继续努力。

### 2. 勤奋，实现梦想最有效的方法

俗话说：“一勤天下无难事。”与其说勤奋是一种精神，倒不如说勤奋是一种方法，是人们实现自己梦想的源动力。

成功离不开勤奋，销售也离不开勤奋。从松下幸之助到乔·吉拉德，这些成功人士之所以取得别人难以企及的成绩，固然离不开天时、地利，离不开时代赋予的种种机遇以及他们生命中某些与生俱来的素质，但不可否认的是，他们成功的背后更多的是靠后天自身的努力与勤奋。

如果说销售有什么捷径的话，那就是勤奋了。一名积极进取的销售员最明显的特征就是勤于拜访客户、勤于调查市场、勤于跟客户沟通，也正是因为他们们的勤奋付出，才使他们的成绩领先于其他同事。