



华英雄◎编著

68个 销售技巧 打动顾客的

国内顶尖销售心理学实战训练专家

倾情讲授使数万人受益的68个实用销售技巧

精彩真实的案例、超强的实用性

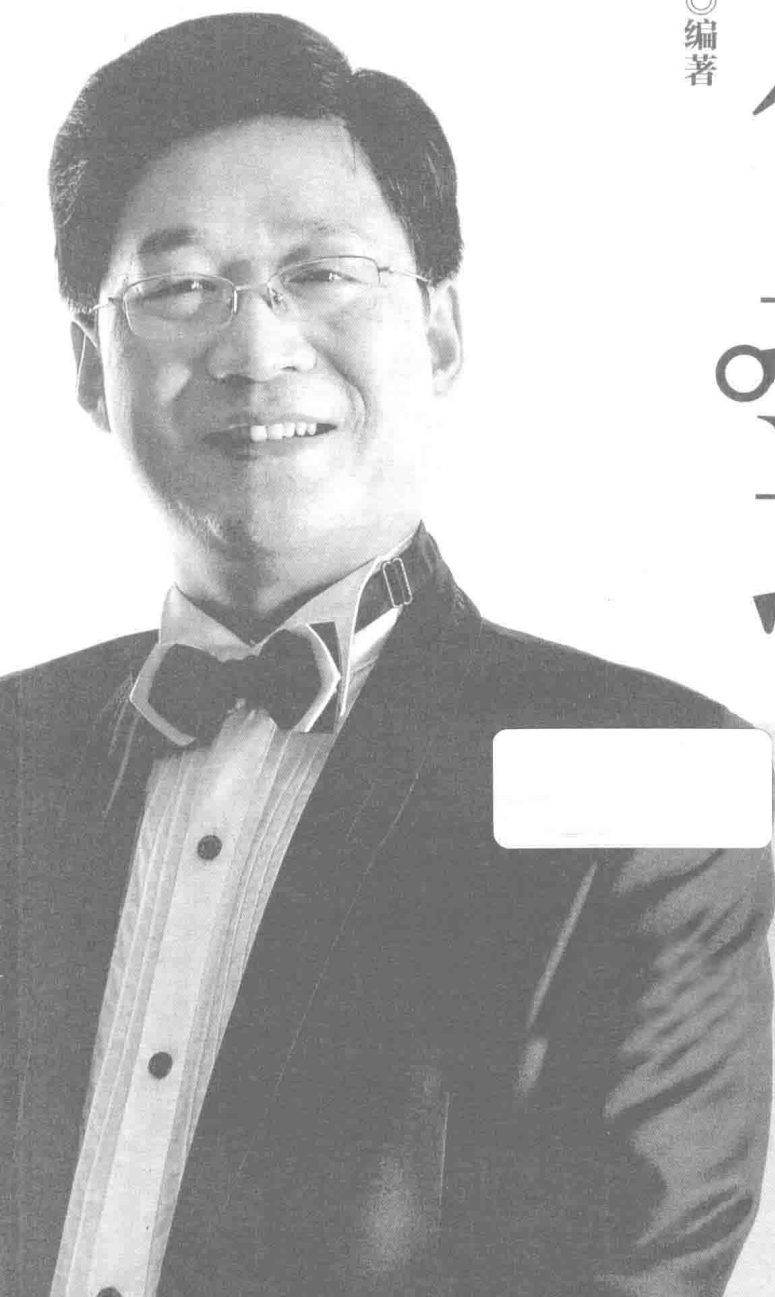
不论你是销售员、还是业务主管，运用本书的技巧，你都能5分钟打动人心，成为世界上最伟大的销售员！



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

68个。打动顾客的 销售技巧

华英雄◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

打动顾客的 68 个销售技巧/华英雄编著.

北京: 中国经济出版社, 2014. 6

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1241 - 8

I. ①打… II. ①华… III. ①销售学: 口才学—通俗读物 IV. ①F713. 3 - 49②H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 230759 号

责任编辑 戴玉龙

责任审读 贺 静

责任印制 巢新强

封面设计 金刚设计

出版发行 中国经济出版社

印刷者 三河市佳星印装有限公司

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13. 75

字 数 188 千字

版 次 2014 年 6 月第 1 版

印 次 2014 年 6 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1241 - 8/C · 198

定 价 35. 00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号



中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街3号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68330607)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68355416 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 88386794



目录 Contents

1

提高销售业绩的真正秘诀

- 一、金牌销售员的最高法则：爱上销售 /2
- 二、把自己当做王牌销售员 /5
- 三、主动出击，随时保持备战状态 /7
- 四、将最好的个人形象呈现给客户 /10
- 五、提升自己对产品的熟知度 /13
- 六、不拖延，养成马上行动的习惯 /16
- 七、学习高超的沟通技巧 /19
- 八、微笑，在任何一个时刻 /22
- 九、没有热情就做不好销售 /25
- 十、洞察客户的购买信号 /28

2

掌握客户的购买心理

- 一、利用客户的从众心理 /32
- 二、制造一些便宜给客户 /36
- 三、充分调动客户的参与意识 /39
- 四、让每一个客户都成为 VIP /42

- 五、满足客户的情感需求 /45
- 六、适当制造一些“稀缺”感 /48
- 七、充分利用客户的好奇心 /51

3

与顾客良好沟通的实战策略

- 一、尽力赞美直到客户得意忘形 /56
- 二、让客户说“是”直到成交 /59
- 三、尊重顾客的感受 /62
- 四、宁可放弃订单也不和客户发生争论 /65
- 五、巧妙提问、促进成交 /68
- 六、用肯定的方式说话 /72
- 七、你一幽默奇迹就会发生 /75
- 八、当客户滔滔不绝你就成功了 /78
- 九、把拒绝说得让顾客开心接受 /81
- 十、适时沉默的技巧 /85
- 十一、有效渲染产品卖点 /87
- 十二、记住并复述客户的名字 /90
- 十三、把话说到对方心里去 /93

4

实现快速成交的沟通技巧

- 一、如何吸引顾客进店 /98
- 二、如何应对“随便看看”的顾客 /100
- 三、如何接待回头客 /103

- 四、多个客户同时到访怎么应对 /106
- 五、正与新客户商谈，老客户要解约 /109
- 六、客户突然改变了态度 /112
- 七、客户认可产品，但听完介绍说再看看 /114
- 八、客户很喜欢，但被闲逛顾客打断了 /117
- 九、客户说竞争对手的产品比你的好很多 /120
- 十、产品没问题，但顾客不信任 /123
- 十一、如何把握顾客购物时的心理 /126
- 十二、客户对产品 xx 方面的缺陷紧抓不放 /130
- 十三、当客户为自己的拒绝找借口 /133
- 十四、客户不排斥产品但故意挑刺 /136
- 十五、选择太多，客户花了眼 /138
- 十六、客户购买欲望不够强 /141
- 十七、怎样判断客户对市场的了解程度 /145
- 十八、客户已有供货商并且很满意 /148
- 十九、客户因为非产品问题退货 /151
- 二十、产品示范结束后客户还是犹豫 /154
- 二十一、客户不断讨价还价 /157
- 二十二、客户说等年底降价再买 /160
- 二十三、怕产品贬值，客户欲索差价 /163
- 二十四、长谈无效，交易无法进行下去怎么办 /166

- 一、让声音更具吸引力的技巧 /170
- 二、瞬间激发顾客兴趣的技巧 /173

大客户销售技巧

- 三、与客户加深联系的技巧 /176
- 四、“听”出客户真实需求的技巧 /180
- 五、帮助客户迅速决策的技巧 /183
- 六、每天保证足够的电话数量 /187
- 七、平等地与客户对话 /190

- 一、挖掘潜在客户的实用技巧 /194
- 二、寻找客户关键人 /196
- 三、如何做好初次拜访 /199
- 四、利益诱惑：让顾客自我说服的秘诀 /203
- 五、大客户销售的关键 /206
- 六、小礼物也有大作用 /209
- 七、做好客户关系管理 /211



1

提高销售业绩的真正秘诀



一、金牌销售员的最高法则：爱上销售

为什么绝大多数销售员无法成功？答案只有一个：他们不够热爱销售。

有人虽然在销售领域里坚持了下来，但是在他眼里，销售只是一份工作，只是一种手段，而不是发自内心地热爱这份工作，把销售当成是一份事业去做。他们的结果是：被人讨厌，被人避之唯恐不及，因为他们的微笑让人觉得虚假，他们可以对一千个人说同一套说辞，他们会在签单的那一刻起不再将客户放在心上。

不足够爱就不能全力付出，这样的人怎么能够成为顶级销售员？

如果你想成为顶级销售员，那么首先，请你爱上销售工作，把销售当成一种事业去做。



典型案例

王杰是XX公司的电话营销员，他最大的梦想就是成为一名顶级销售员，获得丰厚的回报，所以工作起来更加努力，他就像一只先飞的笨鸟，起早贪黑，经常是同公司的同事都走光了，他还在电脑上查找客户资料。

一天天气不好，下班的时间还没到，天空就乌云密布，随时都会大雨倾盆的样子，别的同事早就开始收拾东西，一到时间就匆匆忙忙向外奔去。王杰好像没看到这些情景，还在盯着电脑查资料。晚上九点的时候，老板准备离开，一走出办公室才发现王杰还坐在自己的小格子里，就说：“快点走吧，没准一会儿还要下雨。”

王杰这才回过头，嘿嘿傻笑一声，说道：“我再待会，我记性不好，有些资料得多看几遍才能记得住。”

“明天再做吧，你看别人都走了。”老板劝他。

“我和别人不一样，别人每个月轻轻松松完成十几个单子，我连人家的一半都不到，不努力怎么行。”王杰说得很是诚恳。

“那你继续吧，我先走了。”老板转身就走了。

一年后,全球陷入到经济危机中;王杰的公司也不例外,公司员工经常一连几天接不到单子。很多同事看着一日比一日瘪下去的钱包,思索再三,最终放弃了这份工作,而王杰选择了坚持下去。他认为,危机总会过去的。他每天只睡6个小时,老板每次批评他后,他都把自己的不足之处记在本子上,当面对客户的轻视与无理时,他让泪水滴在心里,言语却从来都是温和有礼。

时光飞逝,又是一年过去。一天当王杰走进自己所在的部门时,有人用敬佩的语气对他说:“主管,今天是您走马上任的第一天,要多多关照啊。”

王杰摆出招牌笑容,对部门的人说道:“我要告诉大家的是,毅力和坚持能战胜所有困难,越是在困难时越要对你的工作有十足的信心。”

可以这样说,没有浓厚的兴趣;面对无数的拒绝、客户的冷漠、他人的冷眼、没有人可以长时间地坚持下去。是人才还是庸才的关键不在于你拥有什么样的能力,而在于你怎样看待自己和事业。销售员要想在竞争中脱颖而出,成为一名优秀销售人,就必须从一开始就树立自己对销售的热诚,肯定自己所做的事业。



典型案例

32岁的尼尔·博德是一名保险销售员,可是他却在2010年踏上了美国NBC电视台高收视的才艺选秀节目《美国达人秀》。当这位身材矮小,却有着350磅重硕大身材的尼尔站到评委面前时,评委们以为又是一个平庸无聊的人来作秀。当评委们问他:“你要表演什么时?”他回答,我要演唱意大利歌剧《今夜无人入眠》。就在评委们做好心理准备要忍受这首著名歌剧被破嗓子再次糟蹋时,尼尔·博德的演唱却震撼了全场。演唱结束后,评委们不由得起身对他表示祝贺,甚至有人询问他是否受过专业的演唱训练。

这位平凡的不能再平凡的保险销售员最终获得了《美国达人秀》第三季的冠军,得到了100万美元的奖金和在赌城拉斯维加斯表演的机会。尼尔·博德并没有受过什么专业训练,他有的只是他对歌剧的热爱和坚持,还有就是将自己的才华展现给所有人看的自信,最终也因为他自信的选择使得他





成了美国家喻户晓的明星。

好的心态并不一定是天生具有的,它也可以通过后天的培养而产生。它通过你的神态、语气、姿势、仪态等,无声无息的散发着魅力。要成为销售冠军,首先要有强大的内心,热爱你的职业、建立自信,像自信者一样去行动!面对社会环境,我们每一个自信的表情、自信的手势、自信的言语都能在心灵深处中修炼我们的心态。



实战策略

1. 改变观念,告诉自己销售是一份高尚的工作,你不是在向人祈求什么,而是在向客户提供服务。告诉自己,你爱这份工作。不要忘记你从事推销事业的初衷,淡看拒绝和困难。

2. 不断提升自己的专业技能,如口才、产品知识等,这样,当你感到游刃有余地时候,你就会消除对销售工作的抵触。要知道,人们往往对自己擅长的事情不会太反感。

可以说,心态的好坏直接决定着销售人员事业的高度和广度。销售人员要对自己的人生有一个明确的规划,别像没头的苍蝇一样四处乱撞。决定做销售前,先尽可能详细地了解销售这份工作,对其中可能遇到的困难有充分的心理准备,同时了解自己的特长和性格特征。做完这些工作以后,如果你还是很想进入销售领域,那么祝贺你。

特别提示

要想做好销售,先要爱上销售,但这并不意味着要完全放弃自己的个性。如果不顾自己的兴趣爱好、勉强为之,销售结果也不会尽如人意,所以,选择成为销售员与否的关键在于先要了解自己是一个怎样的人。



二、把自己当做王牌销售员

如果你问一个销售员“你想成为最优秀的销售员吗？”可能多数人都不会给出肯定的答案。如果你问一个销售员“你是最优秀的销售员吗？”多数人都不会给出否定的答案。



典型案例

在日本,人们都知道柴田和子是行销女神,但很多人却不知道当初进入保险行业的时候,她对销售保险一点兴趣都没有。她有一技之长,可以找到一份体面的工作,却被骗进保险公司成为保险销售员。

好在,她的积极心态帮了她大忙,使她能够做任何一份工作都全力以赴,她没有像其他人一样消极怠工,而是一如既往地看待自己的工作,告诉自己保险销售是自己心仪的工作,是上天赐给的好机会,可以让自己的境遇变得更好,告诉自己一定可以胜任,一定能够站稳脚跟。她不偷懒不逃避,抓住每一个机会学习有用的销售知识。

这让她的工作经历变得异常顺利,甚至后来她的那个被人们当成成功教材的“陌生拜访获得3000万日元”的案例也是有人铺路搭桥的顺利结果。就是因为这份顺利,她甚至说出了“真正成功的销售员应该是认为自己是世界上最伟大的销售员”这样的话。但是从始至终,我们都看到了她的积极和自信。如果没有那种在被骗的情况下也告诉自己保险销售是自己心仪的工作的心态,也就不会有后来的行销女王柴田和子的称号了。

普通销售员与顶级销售员的区别很大程度上就在于:普通销售员觉得自己很普通,想变得优秀,只是有可能会失败;在顶级销售员的心里自己就是最优秀的销售员,哪怕他刚刚进入销售领域、没有很好的口才、一流的形象,他以后也会成为站在万人之上的那个人。

在这个世界上,能够打败自己的永远都是自己,除了自己,没有人可以剥夺你成功的权利,只要你能够建立起积极的思考模式,并制定出切实可行





的计划,你就拥有无限的希望。



实战策略

你想成为什么样的人决定了你最终会成为什么样的人。销售员要想成为最优秀的那个,就要建立起积极的思考模式,总结优秀销售员的共性,制定出一个可行的行为准则,用优秀的标准来要求自己,像一个优秀的销售员那样去做。

1. 要想在销售领域内占据一席之地,就先要把自己当做一个金牌销售员,相信自己,用自豪的口吻向别人介绍自己,相信产品。无论面对什么样的客户,都要努力、认真去对待每一个电话和客户,哪怕你第二天就要离开你的岗位,也不要产生怠慢情绪。

2. 遇到问题努力去寻找解决的办法,马上行动,不要给自己任何犹豫的机会,也不要寻找借口。

3. 学会和优秀者交往,向他们学习技巧,总结他们的经验。试着远离那些总是向你抱怨的朋友和他人,要知道,人是会同化的。用“我一定行”代替“我试试”、“我尽力”、“我不行”,不要给自己消极的心理暗示。

总之,有志者事竟成。销售人员要有想当“将军”的雄心壮志,要像一个真正的成功者那样去学习,去思考,去工作,积极地从成功者的行为准则中找出能够复制的让你获得成功的工作法则,并将它付诸于实践中去。

特别提示

优秀是一种品质,也是一种态度。它看不见、摸不着,却能够影响你的每一个行动,决定了你是全神贯注地对待工作还是敷衍了事的混混日子,并最终决定了你的成果。所以,除非你自己选择放弃,谁都不能限制你的人生。



三、主动出击,随时保持备战状态

销售是这个世界上最具有挑战性的工作之一,销售员随时都可能面临客户的拒绝、怀疑、不满。在这样的情况下,销售员要想获得对等的收益就要有对等的付出,只会坐等客户上门、希望财源滚滚无异于痴人说梦。而那些永远都能比竞争对手、同事快一步的人则必然会获得更多回报。

相信你还记得那个守株待兔的故事,故事的主人公因为无意中见到了一只撞晕了的兔子,从此以后什么也不做了,只坐在大树旁等待再有兔子自动送上门,结果却一无所获,反而荒废了田地。对于故事的主人公,大概很少有赞赏的,但是在销售中,无数销售员都自觉不自觉地充当了等着捡兔子的角色。

坐地求财是一个极具诱惑力的梦。天上掉馅饼的事情很多人都想过,但事实证明,付出与回报成正比,销售也一样。



典型案例

有一次,乔·吉拉德参加了一场关于成功的演讲。人们得知这个消息后从四面八方赶过来参加,希望从中获得一些成功学法。在演讲开始前,举办方就散发了很多乔·吉拉德的名片,有的人甚至收到了十几张他的名片。乔·吉拉德上场了,大家迫切地等着聆听“圣经”。他对着台下大喊:“亲爱的朋友们,你们想知道我的成功秘诀吗?”

人们兴奋地回应:“太想了……”

乔·吉拉德问:“你们收到我的名片了吗?”

“收到了,有两张,有三张……”

乔吉拉德哈哈大笑着说:“不够,还不够……”说着,他从口袋里掏出大把大把的名片向台下撒去,现场马上沸腾起来。这时,他笑着说:“这就是我成功的秘诀。”

你看,大名鼎鼎的日本销售之神的成功秘诀就是随时随地地散发名片。有人会质疑,这样做的人有很多,但成功的并不多。是的,事情不会这么简





单。乔·吉拉德散发出去的不只是名片。他用心设计名片以便客户能够轻易记住,随时散发名片以便客户获得他的信息并在需要的时候第一时间想起他。他做好一切准备,主动联系潜在客户,不放过每一个机会。换言之,透过他散发的那一张张小小的名片,我们看到的是他的主动出击的精神。这些,你都做到了吗?

很多时候,不是没有机会,而是你没有积极地去发现机会,并主动出击去把握机会。有人说过:“争取不一定得到,但等待一定得不到”。在销售中,所谓的产品和企业不过是给你提供了水和水泥而已,是弄出个绊脚石还是盖起高楼大厦的决定权在你自己,而不是别人。即使是“再差”的销售员,只要化被动为主动,积极争取客户,永远比别人快一步。多做一点,一样能够比那些虽有聪明才智却只会消极等待的销售员要做得更好。



典型案例

有这样一个销售员,他大学毕业后就进入一家公司做了销售员。像大多数新人一样,他没有工作经验,没有什么过人的天赋,但是还在试用期的时候,他的销售业绩就已经超过了公司里大多数的员工。

在年中业务总结大会上,领导请他介绍经验,他认真地说:“我没有什么好的技巧,我只不过是主动了一点而已。只要有可能,我会尽可能多地拜访更多的客户。”其实,虽然只是“主动”两个字,却已经足以概括他的成功秘诀。只要发现一些蛛丝马迹,他就会马上采取行动。当他与客户展开商谈的时候,其他人还在计划给客户写信询问或打电话问候;当他与客户建立了很好的关系的时候,其他人刚刚与客户见过面;他总是尽力把工作做到尽善尽美,而其他人只是满足于把工作做好。他从不把自己的建议强加于客户,而是经过适当地讨论以后才提出来一些比其他竞争对手的建议更好的、更有说服力的建议,他对客户以及他们面临的问题的了解甚至超过了客户。

这一点“主动”让他在众多的竞争对手中脱颖而出,使客户感受到了他对自己的尊重 and 了解,并愿意与之建立良好的关系。

在这个竞争激烈的时代,客户从来都不缺少替代产品,除非你的产品世

界上独一无二,再找不到第二家提供这种产品的公司,否则没有几个客户会主动找上门说:“我给你送钱来了,你们的货我都包了。”

如果你总是认为不着急,认为不可能,自己给自己找各种推脱的借口,最终你将会在竞争中成为被抛弃的那个。相反,如果你主动走出去,哪怕你只是比竞争对手多拜访了一百个客户,而且其中只有十个人愿意坐下来和你谈谈并购买你的产品,你依然是成功的。



实战策略

1. 树立一个明确的销售目标,细化目标,将每一个需要做什么、要达到什么目标都详细写下来,并放在自己随时可以看到的地方。比如,每天要拜访几个客户,打几个电话等。

2. 保证自己手边时刻都有充足的产品资料和名片,并随时都准备发出去。坚持每天都和几个陌生人交流,并尽可能留下联系方式、个人资料。

事情就是这么简单。作为销售员,必须具备的潜质就是主动。做不到这一点,你就永远无法在销售领域内占得一席之地。一个顶级销售员明白,坐地求财、守株待兔不如创造机会、主动出击。他们知道机会随时都有,只有那些能够随时都处于备战状态、随时都准备行动的人才能够得到兔子,否则就会成为那个待兔之人。

特别提示

机会青睐的永远是那些随时准备行动的人。好的开始是成功的一半。如果你想成为一个顶级销售员,你就要随时把握机会,并使自己始终保持在自发自动的工作状态中。你要记住,没有人生来就是做销售的,你要试着主动出击,比竞争对手快一点,多做一点。





四、将最好的个人形象呈现给客户

成功的销售员依靠的绝不仅仅是口才,更有销售者在面对客户时所散发出来的个人魅力和光芒。

销售工作说到底就是和人打交道的过程。在这个过程中,销售员只有获得客户的认可,才可能与客户进行更深入的交流,并最终达到成交的目的。也正因此,与其说销售员是在销售产品,倒不如说是在销售自己,将最好的个人形象展示给客户。



典型案例

王浩刚进入销售行业时也是个随心所欲、不注重形象的新人,这让他碰到了很多不必要的麻烦事。有一天,他去拜访一家烟酒店的老板。

这位客户以前和他所在的公司已经有过生意来往,所以,他的这次拜访也可以算得上是一次正常的回访,然后顺便拉上一笔新保单,所以他就没有太放在心上,歪着帽子、领带松松垮垮地系在脖子上,他一边说晚安,一边随手就拉开了店门。

烟酒店老板迎面看见他走了进来,先是一愣,然后就怒气冲冲地大叫:“喂!你怎么回事?你懂不懂礼貌?你平时就这样衣冠不整地跟客户讲话吗?我投你们公司的保险是信任你们,没想到员工这么随便无礼。”这件事让他差点失去那个客户,虽然他费了九牛二虎之力总算保住了客户,但这件事还是让他印象深刻,从此以后他记住了,销售员的个人形象也是成功销售的保证之一。

可见,在销售活动中,销售员自己和产品有着同等重要的位置,将自己良好的个人形象展示出去,打动客户,成交就是自然而然的事情。反之,如果张口就是买不买、要不要的,客户却丝毫不认同销售员,甚至排斥和抗拒销售员,那么销售员就是说得天花乱坠也是于事无补的。

销售是一种需要使用语言来说服客户购买产品的工作,不注重用语礼