



绝对成交 攻心术

你所谓的开不了口，
只是在不断自我妥协

林有田◎著

实践家教育集团董事长、知名培训师
林伟贤隆重推荐

台湾权威培训专家林有田
浓缩销售大师乔·吉拉德一生不败秘籍
重磅推出30条黄金成功法则



 海天出版社（中国·深圳）



绝对成交 攻心术

你所谓的开不了口，
只是在不断自我妥协



JUEDUICHENGJIAO
GONGXINSHU

林有田◎著

海天出版社（中国·深圳）

图书在版编目(CIP)数据

绝对成交攻心术：你所谓的开不了口，只是在不断自我妥协 / 林有田著. — 深圳：海天出版社，2018.1

(说话的艺术系列)

ISBN 978-7-5507-2031-2

I. ①绝… II. ①林… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第148248号

图字：19-2017-133号

本书中文繁体字版本由城邦文化事业股份有限公司布克文化出版事业部在台湾出版，今授权深圳市海天出版社有限责任公司在中国大陆地区出版其中文简体字平装本版本。该出版权受法律保护，未经书面同意，任何机构和个人不得以任何形式进行复制、转载。

项目合作：锐拓传媒copyright@rightol.com

绝对成交攻心术：你所谓的开不了口，只是在不断自我妥协

JUEDUI CHENGJIAO GONGXINSHU; NI SUOWEI DE KAIBULIAOKOU, ZHISHI ZAI BUDUAN ZIWO TUOXIE

出品人 聂雄前
责任编辑 南芳 幸绍菲
责任校对 方琅
责任技编 梁立新
装帧设计 知行格致

出版发行 海天出版社
地址 深圳市彩田南路海天综合大厦 (518033)
网址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460397 (批发) 83460239 (邮购)
设计制作 深圳市知行格致文化传播有限公司 Tel: 0755-83464427
印刷 深圳市希望印务有限公司
开本 787mm×1092mm 1/16
印张 15.25
字数 142千
版次 2018年1月第1版
印次 2018年1月第1次
印数 1—5000册
定价 39.80元

海天版图书版权所有，侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。

目 录

CONTENTS

001 | 第1章 一出手就成交的业务力

002 | 业务力一：倾听

学会倾听，让客户第一时间想到你

与其说得口沫横飞，不如先用心听听客户怎么说，倾听加上将心比心，让客户第一时间想到你

011 | 业务力二：讨价还价

报价、议价、让价，都需要策略与技巧

运用同理心，先肯定对方的感受，然后巧妙地将客户关注的价格问题，引导到优质的服务和高质量的产品上来

019 | 业务力三：陌生开发

开发陌生客源才有高绩效

营销场如战场，要想赢得胜算、圆满成交、创造高绩效，陌生开发的专业经验不可不知

027 | 业务力四：人脉

经营人脉，让客户帮你找客户

所有美好的结果都需要持续努力，人脉也一样，要一点一滴才可能累积成对你有帮助的人脉

034

业务力五：赞美

让客户“不满”变成好口碑

赞美能让你快速获得客户的好感，拿到意想不到的业绩，左右逢源

040

业务力六：网络营销

善用网络与社群，让客户自己找上门

要成功开发客户以及创造更好的业绩，必须让你营销产品的方式符合今日消费者喜好的购物方式

048

业务力七：询问力

好的询问技巧让你问出好业绩

销售就是解决客户的需求，认真听他们说，然后满足他们就可以了

057

业务力八：说服力

用自信与感恩，说服奥客变贵客

嫌货就是买货人，这些嫌得越厉害的，才正是要买货的人

065

业务力九：学习力

养成空杯心态，加强竞争力

只有持续学习才能建立长期的竞争优势，赢得长期的市场占有率，为自己赢得稳定的业绩

071

业务力十：感动营销

成为客户狂，他们也会信任你

你销售的不是产品，你销售的是某一个问题的解答方案，你是在帮客户解决问题

079

第2章 心态决定你的业绩

080

业务力十一：心态

相信客户会买单，订单就会源源不绝

沟通技巧重要，谈判技巧重要，但心态更重要

- 087 **业务力十二：自信心**
自信，是通向销售巅峰的天梯
一个满怀自信和决心的人，赢过一万个胆怯畏缩的人
- 095 **业务力十三：行动力**
立即向客户要求下订单
成功不是靠别人的帮助，也不是靠机会的垂青，而是靠自己实实在在的行动
- 103 **业务力十四：诚实**
诚实是最好、最猛、最持久的销售战略
你想要赢得客户百分之百的信赖，首先就得在言行、举止上，处处表现出诚实的特质
- 110 **业务力十五：克服恐惧**
彻底清除脑袋中恐惧的“蜘蛛网”
战胜恐惧最好的方法，就是勇敢地去做了让你恐惧的事，立刻、马上行动
- 117 **业务力十六：坚持到底**
放弃尝试、半途而废就没有业绩
做业务要业绩倍增，需要不服输的精神，坚持到底不放弃
- 124 **业务力十七：时间管理**
你的时间价值由你决定
你在工作中投入了多少时间并不重要，重要的是你在这段时间内做了多少有效益的事
- 131 **业务力十八：乐观**
正面思考可以让你度过业绩低潮
乐观的性格可以让我们在逆境中看到希望，从而振奋精神找到正确的方法和途径

- 138 **业务力十九：热情**
推销不能只用嘴巴，一定要加上热情
只有奔放的热情，才可以把一个人的雄心、信念和抱负，转化为令人刮目相看的行为和丰功伟业
- 146 **业务力二十：面对低潮**
换个“思想框”，向低潮说“再见”
高潮时享受掌声，低潮时享受人生
- 155 **第3章 赚钱高手的十个基本功**
- 156 **业务力二十一：九种特质**
业务高手脱颖而出的九个条件
销售成功的要诀就如同钥匙开锁的道理一样，如果你不能准确对号，一定无法打开成功之门
- 163 **业务力二十二：数位力**
三步骤、十六点，建立数位营销网
现在网络当道，要善加利用社群媒体，打开另一条成功之路
- 169 **业务力二十三：“保证达成目标”的技术**
把目标写在梦想板上
梦想板是对自我的正面暗示，正面暗示能使你充满自信
- 180 **业务力二十四：企图心**
买一张叫作“企图心”的单程车票
企图心和毅力是成功的两大因素，前者为启动力，后者为续航力
- 188 **业务力二十五：情报力**
知己知彼，才能有效说服客户买单
高深的业务知识能力，洞悉客户的需求以及各种动态的能力和组合、分析及判断的能力

- 196 **业务力二十六：好口才**
口才不是天赋，是靠刻苦训练
自我推销、介绍产品、商业谈判都需要口才，甚至连处理抱怨都需要口才，化解矛盾更需要口才
- 205 **业务力二十七：内容营销**
掌握五个内容营销的要领，业绩倍增
好好检视一下社群媒体的操作方向和手段，才能事半功倍地发挥内容营销的影响力
- 211 **业务力二十八：自我推销**
先把自己销售出去，再销售你的产品
人们往往首先接受销售人员，然后才会接受产品
- 218 **业务力二十九：战斗力**
找出第一名的对手，挑战他
进步的动力来自于竞争，因为在竞争的过程中，彼此要求比对手更快、更强和更好
- 223 **业务力三十：刻意练习**
光是累积经验不够，成功需要练习
勇敢面对自己的劣势，通过刻意练习来克服缺陷和弱点，发挥出自己的优势

第 1 章

一出手就成交的业务力



JUEDUICHENGJIAO
GONGXINSHU

绝对成交 攻心术

——你所谓的开不了口，只是在不断自我妥协

业务力一：倾听

学会倾听， 让客户第一时间想到你

乔·吉拉德这样说：与其说得口沫横飞，不如先用心听听客户怎么说，等到确定他们有需求，再进一步确认真正的需求与困难在哪里，才能一出手就成交！

不久前，一位好友和我喝下午茶，突然冒出好友的一位友人，过来和我们同桌，好友介绍他是来自台南的张姓友人，我礼貌地奉上名片，对方说他没有名片，接着马上要我给他十分钟。

他介绍了一个赚钱的平台，强调这能赚大钱。他说的“小P大团购”我略知其中梗概，我说：“我听过和略知其中一二……”他打断我的话说：“你不知道真正的内容……”然后要我给他十分钟详细说明的机会。我当下很不爽，我是和朋友来喝下午茶，点心还没尝到，咖啡也还没入口，竟然打断我和朋友的约会，要我听 OPP^①。

①即英文“机会”（opportunity）的意思，是直销的讲解流程。

他不但不懂商场礼仪，而且根本不上道，我才刚说我对现在平台的看法，还没讲12秒他就插嘴，我当场傻眼。他连倾听的道理都不懂，朋友还说他月入200万元（指新台币，后文同），你会相信吗？

通过这件糗事，我想给大家一些建议：无论做何种业务，要让客户乖乖安静听你的产品说明，见面时必须先做好倾听工作，建立和谐融洽的关系，赢得对方好感才行。

要做好业务工作，你必须有“超级业务员黄金销售力”的功底才行，因为这是从事销售工作的基础知识。参加过我主讲“超级业务员黄金销售力”体验营的学生都知道我有一个规定：在实务培训中，如果没办法在十分钟内学会“有效销售”中的“倾听技巧”，就必须退出培训。为什么如此严格？因为抢着说话、不会倾听，就无法打破冰冷僵硬的气氛、消除对方的“防卫心”，自然无法赢得客户好感和信赖、建立融洽的关系，也无法获得下一阶段的正式商谈和沟通的机会。

倾听加上将心比心，让客户第一时间想到你

我认识一位在保险业界连续十年稳居“百万圆桌协会会员”的美女陈襄理，她之所以这么厉害，是因为她找对了心目

中的客户。她喜欢挑战身上布满“地雷”的客户，因为她擅长让客户在她面前自己“拆炸弹”“卸下武装”，进而真诚相对，乖乖听她的解说，对她的提议点头埋单。

陈襄理是这样做的：她和客户见面时，简单寒暄后就和客户聊聊工作的情况，绝口不谈产品的话题。因为她知道这类金字塔级的客户不喜欢“理性销售”，但他们都有相当了不起的工作成就，也都非常欢迎业务人员进到办公室，看到他们的事业成就。

陈襄理攻心的销售方法，都是先聊工作，一旦客户开始讲述自己的奋斗史和打拼成果，她就在旁边托着下巴安静而认真地聆听，且频频点头。她还常趁机赞美回应几句，客户听到她的“赞美”，就从心里升起“这人真是难得的知己”的好感。几回拜访之后，客户就会开始透露自己的心声：“其实你不知道呀！没有我撑着，公司早就关门了。我赚了钱，股东们也不会对我说一声‘谢谢啊！’”或是“谁想做女强人啊！老公不长进，全家都得靠我赚钱！”

她知道，一旦客户说出这些话，就代表他们开始拆解自己身上的“地雷”，他们的“防卫心”也跟着解除了。这时候，陈襄理会流露出一种理解的眼神，并且分享自己的看法和经验，让客户认为她和自己“同一国”的。

陈襄理就是靠着“倾听”的功夫，加上“将心比心”的表

达手法，掌握到销售的关键，赢得客户的心。之后，通常客户就会把她当成知己，跟她说真话，和盘托出自己真正的需求。

她就是用这种“以柔克刚”的方式长驱直入，而且生意长长久久，不会只有这一单，日后客户一有需求，第一时间想到的就是陈襄理。

通常，业务员拜访客户、进行沟通时，对方眼睛常会望向他方，仅是竖起耳朵听一听，对你提供的信息不会认真考虑。专业一点的倾听高手，会细心观察对方的脸部表情、语调和肢体动作等非语言讯息，来判断客户话语的真实性。而最厉害、最有效率的倾听者，会“将心比心”从客户的角度去理解讯息，如此，除了获得客户说出的讯息，还可以推论出更多他没有说出来的想法。

设身处地不但让沟通更有效率，另一个好处是让人感觉贴心、受到重视与被关怀。当你面对客户时能有高度同理心^①，你与客户之间的认知差距会缩短，心的距离也会更贴近，拿下订单就像瓮中捉鳖一样容易了。

①指在人际交往中，能够“将心比心”理解对方，并站在对方的角度思考和处理问题的能力。

谈客户熟悉的话题来破冰

“不知道要和对方谈什么”是业务员在向客户自我介绍后，最伤脑筋的事。

打完招呼后的第一句话，究竟该说些什么呢？为了不至于唐突，最好是谈客户熟悉的一些话题来破冰，这样可让对方放下警戒，提高回应的意愿，在轻松的气氛下展开沟通与对话。

我认为“客户熟悉、感兴趣的话题”可由下列方向寻找：

一、谈对方身边的物品。不管是一本书或一台脚踏车，都是开启话题的好用道具。人们会随身携带的书或物品，通常是他们正在阅读或感兴趣的事物；对于熟悉的题材，人们讲起来往往也比较不紧张，甚至会开心地发表意见。

范例 1：“你也在看《饥饿游戏》吗？你觉得这本书好看吗？听说同名电影上映了，你有兴趣去看吗？”

范例 2：“你这支球棒看起来好专业！是什么材质的？你是专业棒球选手吗？”

二、请对方出主意，或请对方给予指导。如果一时从对方身上找不出话题，而对方在网络营销方面很有成就，你可先说明自己对网络营销的见解或看法，再请对方出主意或给予指导。

提出一个需要对方出主意或指导的问题，几乎可以确保对

话顺利开展。例如：“你知道有哪一家公司可以做网络营销的咨询吗？有没有还不错的公司可以推荐呢？”

三、谈与对方有关或熟悉的话题。诸如以对方的嗜好为话题，或是以对方的故乡、就读学校为话题，或是双方共同友人、介绍人的近况，或是对方的社团活动或职务。

四、针对彼此都熟悉的某事物或某人进行交流。对方工作领域中目前的热门时事或近期的话题人物等，都是很好的交流话题。不过要记住，采用这个方法，最好是针对观察到的好事提出看法，负面讯息还是少说，以免给人爱抱怨、愤世嫉俗的不好观感，要是不小心误踩“地雷”就更糟了。

范例1：“最近保险从业人员资格考试好像很红，你是怎么准备的？会很难考吗？”

范例2：“不好意思，我正在附近找办公室，你知不知道附近是否有办公室出租？”

进行自在聊天应注意的重点

只要巧妙运用上述的开场话题进行聊天，加以适时“赞美”对方，就可以迅速打破冷场，赢得对方的认同和支持。

当然，在你开场聊天前，一定要先分析对方，了解他的背

景、兴趣爱好及性格特征，等等。

总之，见面谈话时不要太急，不要没说几句话就迫不及待地谈你的产品。你应该先谈论他们最熟悉和感兴趣的事情，进行自在的聊天，得到对方的好感之后，他们就会愿意花时间“聆听”你的产品解说。

关于聊天，还要注意以下几个重点：

1. 跟别人聊天，应该要言之有物。
2. 聊天要幽默，否则对方听了想睡觉。
3. 聊天话题避免肤浅，因为会被对方瞧不起。
4. 万一你的话不能得到认同，此时暂停一下，保持沉默。
5. 主动说一些自己的小糗事，可以增加亲切感。
6. 你可以借由提问，让聊天更有趣。
7. 聊天时，不要提出一些挑战性的问题，免得引起激烈争论，弄得不欢而散。

结论：听懂“弦外之音”才不会表错情。

培养听出“弦外之音”的能耐

要解开对方的“防卫心”，达到无障碍沟通的境界，你还需要有听出“弦外之音”的能耐。

如果客户拒绝你的建议和提案，就代表你没有真正掌握客户的需求。如果想在下次提议和提案一举成功，务必通过各种沟通技巧，了解客户究竟在想什么，以便在下一次会面时对症下药。

“对症”的方法，第一步是“听清楚”客户的每一句话，其次是确定“听懂”客户的意思。而“听懂”的关键在于，你必须留意客户是否有“弦外之音”，因为这可能是客户拒绝提案的真正理由。

譬如客户说：“这个产品的功能还不错，但有地方怪怪的。”问客户哪里怪，他却说不出具体理由，其实，客户想的可能是：“这个产品很贵！”因此你得抽丝剥茧问出其中原因。

你可以问：“为什么不喜欢这功能？是使用太费力，还是操作很麻烦？”你慢慢会发现，其实并非产品本身的问题。

如果客户是价钱考量，他有时很难开口说：“我没有足够的钱。”有经验的业务员，在与客户沟通到第三次而对方还没有点头时，就会先找主管商量，帮客户抓好价格，以解除客户的疑虑。

完全听懂客户需求的秘诀，在于平常就必须细心观察客户是什么样的人，有什么习惯、个性、喜好，他讲这句话可能代表的是什么意思。