

靠蛮力取胜，说明你是一个不会变通的人
凭技巧打动人心，你才能获得持久的动力



XIAOSHOU YU KOUCAI JIQIAO QUANSHU

销售与口才 技巧全书

郑斌◎编著



打破传统销售套路，
全新的口才应对策略
瞬间抓住顾客需求，
迅速提高销售成交量

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

销售与口才 技巧全书

郑 斌◎编著

★★★★★
升级版
★★★★★



国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

内 容 提 要

口才是销售人员最基本、最重要的武器。好口才才是打开顾客心扉、快速实现成交的通道,而口才技巧则是实现销售目标的保证和推动力。

本书从销售口才的技巧与实际应用入手,在不同的销售情景下,结合诸多典型的案例,让销售人员掌握说话的精髓,提升表达技巧,巧妙地与客户沟通,一步步赢得主动,打动顾客的心,促成交易。本书是一部使销售技巧全方位提升的宝典,帮助销售人员突破销售盲点,提升销售业绩,打造职业优势,成就销售精英。

图书在版编目 (CIP) 数据

销售与口才技巧全书:升级版/郑斌编著.--2版
—北京:中国纺织出版社,2017.12
ISBN 978-7-5180-4467-2

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 315244 号

责任编辑:闫 星 特约编辑:王佳新 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep. com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 http: //weibo. com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2017 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

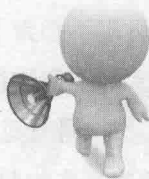
开本: 710×1000 1/16 印张: 13

字数: 240 千字 定价: 36.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

序言

preface



任何一个销售员,要想在销售行业做出一番成就都绝非易事,这需要他有稳妥顺畅的销售渠道、扎实的专业知识、丰富的人脉资源、广阔的职业舞台、娴熟的销售技巧等。但更重要的还是口才。因为销售人员的销售能力主要是体现在语言的说服力上,一个销售人员具有的语言魅力对于客户的吸引力是不可估量的。一名出色的销售人员,一定是一个懂得把语言艺术融入产品销售中的人。可以这样说,当销售员有了语言魅力,就有了成功交易的可能。

提到销售口才,人们常常会产生一些误解,认为销售口才就是要嘴皮子,但实际上,销售语言是非常有讲究的。口才是一门说话的艺术,而销售口才则是要把这种艺术融合产品内涵讲解出来。所以说,无论是电话营销还是讨价还价,或者是处理异议,甚至是说服购买的过程中,销售员都要仔细观察、巧妙分析,适时地说出打动人心的话,从而达成交易。相反,作为销售员,如果你惜字如金、默默无语或者废话连篇、絮絮叨叨,都将与成功完成销售交易无缘。

那么,销售员如何才能拥有良好的销售口才呢?

其实很简单,销售口才是建立在掌握一定的销售基础知识上的,而这些销售知识也是多层次的。真正的销售口才涉及的不单单是语言的范畴,因为销售中口才的运用不单单是一句话、一个例子,其中涉及如何自信开口、提问、寒暄、约访客户、电话营销等很多方面。

当然,好口才并不是一种天生的才能,它是靠刻苦训练得来的。古今中外能言善辩的演讲家、雄辩家无一不是靠勤奋的练习和坚持而获得成功的。因此,任何一个销售员都不必为了暂时的口才不好而气馁,只要能够努力学习说话技巧,掌握丰富的销售知识,都可以拥有一副好口才。

本书针对销售工作中最常见的口才问题,结合实际案例,为刚刚进入销售行业和正在从事销售工作的朋友提供了切实可行的具体方法,实用性强,随学随用。通过阅读本书,你可以更好地进行销售工作,继而在现有岗位或未来的岗位上轰轰烈烈地做出一番成就。

本书在原版的过程中,对部分案例进行了调整,以使读者更有收获。

编著者

2017年5月

目录

contents



第1章◆自信开口,做销售的人就是要敢说	1
敢说才敢卖,开不了口就别做销售	3
自身对产品充满信心,表达才更令人深信	5
销售语言要妥当,绝不可含糊其词	7
敢于自夸,“王婆卖瓜”的精神不能少	9
第2章◆亲切赞美,真诚悦耳沁入顾客心扉	13
赞美顾客用点心,别搞空穴来风	15
利用赞美为销售铺路,不要白白浪费美言	17
遇到含蓄的客户,赞美可以温婉动听些	19
赞美客户也得有点新意,让赞美起到最佳效果	21
第3章◆倾听先行,会听的销售员最精明	25
会听最精明,听出客户真性情	27
适时地回应,在倾听中挖掘到真正需求	29



从倾听中了解到客户内心的厌恶与喜好	31
听者有心,接过有利于销售的话茬儿	33
第4章◆灵巧提问,步步深入探出顾客真心	37
提问需讨巧,从客户感兴趣的问题入手	39
委婉探问出顾客的经济实力	41
分寸拿捏好,提问的口气要小心	43
问题难度不要太大,顾客更容易回答	46
积极的问题更易带动销售的氛围	48
第5章◆寒暄有道,客套话是销售时的调和剂	51
利用寒暄迅速与陌生顾客拉近心理距离	53
寒暄的话要恰到好处,自然才能亲切	55
遇到冷场时,客套话帮忙来调和	57
与老客户寒暄时,要使感情更进一层	59
寒暄的客套话也有所禁忌	61
第6章◆慧心魅语,巧嘴一张就能打动顾客	65
巧用声线,让自己的声音更有感染力	67
见缝插针,说得多不如说得巧	69
善用比喻等修辞,让顾客听得明白、听得尽兴	71
语气神态配合好,顾客对你更信任	73
沉默也是一种语言,销售中“留白”的魅力	76



第7章◆小心慎言,销售绝不能触犯的禁忌话	79
言谈中若是急于成交会导致功败垂成	81
控制好情绪不要说那些随心情的话	83
面对顾客的问题,不是都要有问必答	85
说话不可啰唆冗长,简练语言更易得人心	87
不要轻易向顾客许下各种诺言	89
第8章◆言语操控,一定让顾客“心随你动”	93
语言激将法,让客户“俯首称臣”	95
给爱听软话的顾客灌下“蜜语甜汤”	97
话到嘴边留半句,让顾客想追问下去	99
巧说真实案例,让客户更为动心	101
第9章◆挖掘客源,有心“套话”全靠一张嘴	103
话要巧说,亲朋好友都会欣然成为你的客户	105
用有诱惑力的话术,让客户主动为你挖掘新客户	107
一话套一话,总有需求点令其成为潜在客户	110
借助老客户制造好口碑,“哄”其为你介绍新客户	112
巧让客户为你做宣传,胜过你自己叫卖	114
第10章◆巧妙约访,顾客的推辞全都化为云烟	117
客户说没时间,约访如何继续	119
巧订约访日期为自己留出更大余地	121
客户借口路途太远,该如何扭转	123



不给客户留太多的可能性	125
用语言“太极术”应对客户的各种推辞	127
第 11 章◆拜访有方,面对客户轻松自如谈到点儿上	131
话说得自然,让拜访顺理成章不显突兀	133
拜访客户时,哪些话必不可少	135
留出拜访的话茬儿,为下次拜访做好铺垫	137
拜访中的销售语言不要太露骨	140
发现客户家的特点,用点心机说销售语	142
第 12 章◆创意开场,第一时间令顾客心潮澎湃	145
别出心裁的开场白,客户听到即动心	147
面对中老年人,不妨用家长里短来开场	149
掌握常用开场话术,应对不同销售情景	152
开诚布公的开场,用真诚打动客户	154
开场要火热,话怎么说才显热情	156
第 13 章◆推介卖点,激发客户购买欲	159
挖掘产品卖点,不为介绍而介绍	161
语言专业,客户才会深信于你	163
怎样说才能突出产品最特别的卖点	165
用数据说话,客户体会更深刻	167
利用比较,巧说产品的与众不同	169



第 14 章◆消除疑虑,客户的心结全靠你来解开	173
先给客户一颗定心丸,防止客户疑虑过多	175
探明客户表面疑虑后的真实意图	177
不要直接否定客户的异议,委婉侧击更好	179
利用其他客户巧堵客户异议	181
 第 15 章◆电话销售,传来的声音一样能促成销售	 185
电话销售的语言流程怎样才合理	187
让客户拿起电话的一瞬间就被你吸引	189
接线人为难你时,该怎么说才能让准客户接电话	191
电话销售言语精练,时间把握好	193
电话即将结束时要为销售做好精心铺垫	196
 参考文献	 198



自信开口,做销售的人就是要敢说

作为销售员,无论推销的是什么,都要相信你的产品,相信你的公司,相信自己,大胆地开口,才能在推销的时候把这种积极的情绪传达给客户,并感染客户。



敢说才敢卖,开不了口就别做销售

作为销售员都知道,销售是靠嘴吃饭的,开口说话是说服客户、取得销售业绩的前提条件。但在现实销售中,有一些销售新手和缺乏信心的销售员在销售中总是消极被动,不敢开口。而最终结果要么是业绩不佳,要么是放弃销售工作。所以,在销售界,人们常说,敢说才敢卖,如果开不了口,销售将无从谈起。

销售情景:

老李自二十岁起就开始从事礼品销售的工作,到现在已经有20年了。20年的时间让他从一个对销售一无所知,遇到客户都怯生生的新手成长为一名顶尖的销售员。他清楚地记得自己第一个月的销售业绩是零,但是现在他每个月的销售业绩可以达到几十万元,已经是公司的业务经理了。每次老李在培训公司的销售员时,总会说这样一番话:“大家都知道,我曾经对销售一无所知,第一个月的业绩为零,我害怕和客户说话,害怕客户会不购买我的产品,越是害怕,我越是不敢说话,一开口就会语无伦次。但后来,我告诉自己,一定要成为最顶尖的销售员,我会成功的,以后不管遇到什么样的客户,我都要尝试着与其沟通。

那是第一次,我将产品推销出去。那天,我主动与一位女顾客说话,为了引起她的注意力,我顺手举起剃须刀说:‘你要剃须刀吗?’她用奇异的眼光看了一下说:‘啊!剃须刀!?你有没有搞错啊!我又没有长胡子,要剃须刀干吗啊!’我微笑着看了她一眼,然后右手拿起剃须刀,轻轻地放在桌面上,然后又轻轻地动一下桌面上的剃须刀,接着真诚地对她说:‘剃须刀是男人三大宝之首,每个成年男士都要剃胡子的,6月19日是父亲节,就快到了,你想象一下,6月19日那天,当你爸爸收到这份礼物时那开心的样子,你喜不喜欢?’‘是啊,我怎么没想到呢?’结果,这位女士很爽快地买下了我的剃须刀。自从这件事之后,我自信多了,我感受到了主动开口为自己带来的益处。在这里,我也想告诉大家,做销售一定要敢说,如果你不愿意开口,就不要做销售。”



分析:

老李说得很对,要想成为顶尖的销售员,大方、勇敢、主动地说是第一步,越是恐惧,越是害怕,越是会出现以下几种状况:当你面对客户准备介绍产品时,勇气就不翼而飞,大脑一片空白,畏畏缩缩无法开口,即使开了口,还是手心冒汗、声音发颤、语无伦次;或者当你拿起电话打给陌生客户时,不知道该说什么,即便说了也语无伦次、磕磕绊绊;陌生拜访时不敢敲客户的门,敲开了也神色紧张,不知所云……这些都是心理上的恐惧导致的。

要知道,客户总是喜欢和大方、健谈的销售员谈话并做生意,而对那些说话和行为扭捏的销售员不可能给客户留下好印象。那么,作为销售员,该如何克服自身恐惧,敢于主动开口呢?

1. 做足准备,减轻心理负担

做足准备是减轻恐惧感的最好方法。可以从以下四个方面做起:设想见面第一句话跟客户说什么,客户会有什么疑问,你该如何回答这些疑问,如果客户拒绝你该怎么办等。

2. 多做心理暗示,鼓励自己

事实上,心理状态的良好与否主要还在于销售员自己。在销售过程中,不要让自己的心情被客户的表现所左右,无论客户的情绪怎样,都要始终保持良好的销售礼仪和销售态度。在内心多做自我鼓励,相信自己一定能做到,那么,你表现出来的精神状态就是自信的,也会在无形中为产品加分。

3. 锻炼在众人面前说话的能力

通常情况下,人们一般只会在面对很多人的时候才表现得更为紧张和不安。因此,销售员不妨练习如何在众人面前自如地说话,交谈的内容多以轻松的话题为主,这样可以大大提高销售员与客户交流的勇气。

4. 给自己难度,挑战自己

推销看似不可能销售出去的产品也是能让销售员克服恐惧的一种方法。比如,销售员可以选择一个时间,规定自己要向男士推销女士内衣,这看似不可能成功,但一旦成功了,销售员内心就会受到极大鼓舞。销售员会想:推销看似不可能销售出去的产品我都有勇气进行下去,那么在面对准客户时,还有什么不行的呢?

因此,销售员如果想完成推销工作,提高销售业绩,就必须摆正心态,克服恐惧心理,争取做到心无杂念,让自己彻底放松,时常鼓励自己,然后信心百倍地与客户沟通。



自身对产品充满信心,表达才更令人深信

销售员都知道,销售工作的最终目的就是要将产品推销出去。但销售行业是与人打交道的行业,人与人交往,就要将心比心。作为销售员,无论推销的是什么,都要信任自己推销的产品,这样才能在推销的时候把这种积极的情绪传达给客户,并感染客户。试想,如果销售员对自己的产品和对客户提供的服务都没有信心,又怎能让客户产生购买的信心呢?

而在现实销售中,一些销售人员在听到客户质疑产品质量,或者对产品有某些不满时,就开始把推销失败的原因归结于产品质量的低下,这样做是不对的。要知道,在竞争激烈的现代商业社会,产品也越来越同质化,同类产品功能、质量、性能上有什么大的区别?没有!产品既然已经获得各方面的认证,就是合格产品,也是公司最好的产品,一定可以找到消费者。因此,在整个推销过程中,销售员都不能对产品的质量和性能产生怀疑,而是要相信自己推销的产品是优秀产品之一,这样销售员的表达才会让客户深信不疑。

销售情景:

小李是一名化妆品推销员,她所销售的品牌并不是什么名牌,但销量却一直很好,这是因为她有一个销售秘诀:她自己就是这种化妆品的忠实客户。每次有新产品上市,她总是第一个购买,在试用完产品后,她会记下自己使用的感受,然后与客户们分享。所以,大家都愿意相信她,从她那里购买。

有一次,公司来了一位女士想要购买一套护肤品,小李劝了半天,对方还是担心产品的质量:“现在的化妆品质量太没有保障了,化学成分太多。”此时,小李明白,要想说服这位客户,就要拿出最有力的证据。于是,她从包中拿出自己已经使用了一半的产品,对客户说:“您没接触过我们的产品,担心产品的质量,这一点,是可以理解的。我们公司正是考虑到这一点,所以,公司的每一位销售员都是产品最忠实的客户。您看,这就是我每天使用的眼霜……我们公司的女销售员们每天都这样忙碌地工作,可是皮肤还是不错。所以,请相信我们产品的质量。”



“嗯,你说得没错,我看你的皮肤也很好,我相信你,一个喜爱并相信自己产品的销售员,我又有什么理由不相信呢?”

分析:

案例中,销售员小李之所以能打消客户顾虑,将产品推销出去,在于她能“以身试用”,用自己的切身感受来打动客户。

现实销售中,一些业绩不好的销售员常把原因归咎于产品自身,比如产品质量、性能等。而实际上他们自己也知道,同样的产品,有的销售员不能销售出去,但其他销售员却可以,这一点告诉人们,业绩的好坏主要取决于主观条件,而不是客观条件,销售员要始终对自己推销的产品充满信心。倘若销售员自己都没信心的话,客户是无法产生信任的。而那些对产品满怀信心,对公司、对自己充满信心的销售员从心态上就能感染客户,让客户看到销售员和产品的实力,从而产生购买欲望。那么,销售人员如何才能树立对产品的信心呢?

1. 筛选好产品,保证推销的产品质量

产品最终是要推销给客户的,产品的质量好,才是树立好口碑的前提。如果将假冒伪劣产品或者有问题的产品卖给客户,那么,最终会自断财路,甚至惹上麻烦。

所以,销售员在推销产品前,一定要对同类产品进行筛选,要选择优质的产品。因为产品质量始终是销售成功的前提,只有质量信得过的产品才是销售人员高效销售和增加收入的保证。如果产品无法为客户提供利益与价值,那么即使是世界上最优秀的推销员也不能保持持续的销售额。

2. 热爱产品,“以身试用”

要知道,客户几乎无法拒绝真正热爱自己产品的人,因为这些人真诚,会把自己的试用经验与客户分享,他们用行动给客户最好的证明。

所以,如果销售人员能和案例中的这位化妆品销售员一样,购买和使用自己推销的产品,这在无形之中会增加客户对产品的信心。

3. 多使用正面、积极的语言

销售员在与客户交谈的过程中,言辞间尽量不要传递消极、负面的信息,而应该尽量使用积极正面的语言,并不断鼓励客户尝试。

比如,当顾客表示某种儿童食品价格过高时,可以这样正面解释产品贵的原因:“孩子的健康是最重要的,这是我们公司的原则,所以我们的食品都是经过各种食品机构检验了的,质量非常有保障。”



总之,销售员在推销前,一定要先对自己推销的产品充满信心,才能让客户对产品建立信心。只有当销售员对产品坚信不移时,才能一举攻破客户的“心防”。

销售语言要妥当,绝不可含糊其词

作为销售员,信任的达成是销售成功最为关键的一步。通常情况下,客户对那些说话言辞中肯、措辞严谨有致的销售员更容易产生信任感。因为语言是思想的外衣,一个人是否沉稳、是否值得相信,是可以通过语言来观察的。所以,在销售的过程中,一定要使用妥当的销售语言,绝不可含糊其词,这样才能有效降低客户对产品的疑虑。

销售情景:

某纸制品厂的销售员去一家连锁餐厅的总部推销,因为使用一次性纸制餐具是大势所趋,因此客户表现出极大的兴趣,双方沟通得很愉快。但正当客户准备签约购买时,客户突然想起了一些问题,就随口问销售员:“你们的这些纸盒和纸杯分别能承受食品的最高温度是多少?”

“听我们同事说,这种纸盒盛食物的时间应该不能超过12个小时,时间太久可能会出现漏汤和漏油的现象。纸杯应该也只能盛不超过80度的饮料,不然可能会变软和破损。”

客户一听,马上改变了意见,对销售员说:“不好意思,我觉得这次购买计划还是要和餐厅的负责人商议一下,有了结果我会通知你的。”

结果可想而知,这笔生意就这么泡汤了,那家餐厅并没有打电话给这位销售员。

分析:

这位销售员的推销经历再次向我们证明一点:销售人员在实际工作中若不多加注意自己的语言,往往会导致“祸从口出”。销售员在与客户沟通的过程中,只有向客户传达正面、积极、肯定的信息,才能让客户相信你。而如案例中的这位销售员在回答客户的问题时,却接连使用“听同事说”“可能”“应该”等模棱两可的词语,继而让原本对产品很感兴趣甚至决定购买的客户对产品的质量产生了疑虑,最终放弃购买。