

一册在手，
胜券在握，
突破销售瓶颈，
加速华丽蜕变

赢得客户的

赞美说眼术



NLIC 2970645595

卢斌 编著

- 一 招化解，销售不再有难题
- 一 招突破，客户不再说拒绝
- 一 招制胜，成交不再有关卡
- 一 招灵验，赞美就这么简单



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销销售新人系列

赢得客户的赞美说服术

卢 斌 编著



NLIC 2970645595

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

赢得客户的赞美说服术 / 卢斌编著. —北京: 人民邮电出版社, 2011. 6
(莫萨营销销售新人系列)
ISBN 978-7-115-25368-2

I. ①赢… II. ①卢… III. ①销售—通俗读物 IV.
①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 077348 号

内 容 提 要

本书从客户心理出发, 为销售新人展示了如何赞美客户的有效技巧。作者从不同角度、不同层面通过案例故事、销售实景、赞美技巧的内容组合, 具体阐述了每一赞美技巧如何运用、何时使用、用到什么样的客户身上等。本书内容可以帮助销售人员瞬间感动客户, 并赢得客户的信任, 从而进入销售佳境。

本书适用于销售一线人员, 尤其是销售新人学习使用, 也可作为销售经理指导下属的参考资料。

莫萨营销销售新人系列

赢得客户的赞美说服术

◆ 编 著 卢 斌

责任编辑 王莹舟

执行编辑 程珍珍

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 13

2011 年 6 月第 1 版

字数: 100 千字

2011 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-25368-2

定 价: 28.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“莫萨营销销售新人系列”序

“不想当将军的士兵不是好士兵”，同样，每一个销售新人心中都应该有一个“冠军梦”。如何才能实现快速成长？如何找到具有足够潜力的目标客户？如何顺利接近陌生客户？如何化解客户的冷淡与拒绝？如何应对业绩不佳时的迷茫与绝望？这些都是销售新人希望解开的结。

你为什么需要本系列图书？

“莫萨营销销售新人系列”图书详细梳理了销售新人在销售过程中遇到的各种难题，总结出了影响销售业绩的六大问题，并在此基础上提供了成套的解决方案，以帮助读者从销售新人成长为销售高手。

1. 心态问题：帮助销售新人炼就良好心态。
2. 形象问题：帮助销售新人打造完美形象。
3. 沟通问题：帮助销售新人学会百发百中的有效沟通术。
4. 电话技能问题：帮助销售新人利用电话成功实现销售。
5. 赞美说服问题：帮助销售新人掌握瞬间打动客户的赞美术。
6. 成交促成问题：帮助销售新人寻找最有效的成交促成方法。

如何使用本系列图书？

“莫萨营销销售新人系列”图书通过大量翔实的销售案例、易懂且实用的技巧点拨，向销售新人提供心态、形象、沟通、电话技能、赞美说服、成交促成等一整套的销售问题解决方案。销售新人如果能学而用之、仿而效之，必将会有意想不到的收获。

1. 如果你刚刚从事销售工作，为了实现成交，你首先需要清楚地知道自己应该避免犯哪些错误，应用本系列图书中提供的处理方法和技巧，你可以以避免碰壁或走弯路，从而为未来的业绩提升及职务提升打好基础。

2. 如果你从事销售工作已有一段时间，但还没有实现良好的销售业绩，你应该对照“莫萨营销销售新人系列”列出的主要问题及相应的处理技巧，检查自己在销售过程中曾经犯过的错误，思考解决这些错误的方法或技巧，逐渐缩短自己与销售高手之间的距离。

3. 如果你是销售管理人员，那么，本系列图书可以作为你指导销售新人开展工作的参考用书，提升销售团队的整体销售业绩和职业素养。

“成功没有捷径”，对于销售新人来说，这句话可以说是至理名言。只要你明确了目标，并保持良好的心态，找到适合自己的销售方法，勤勤恳恳地坚持下去，那么，下一个销售冠军可能就是你。

前 言

作为销售新手，你是否有这样的烦恼：被客户的拒绝搞得一筹莫展？谈判陷入僵局不知怎么去打破沉寂？一句话引来客户的不满却不知为什么？客户若即若离，总是建立不起来顺畅的沟通关系……这是为什么呢？沟通在哪里出了问题？

换一种沟通方式，学会发现和欣赏客户的优点，及时地表达自己的赞美之情、说出自己的溢美之词，你将获得超出预期的沟通效果，获取订单、说服客户也不是什么难事。

人人都喜欢被赞美，客户也不例外。本书从客户的这一心理出发，为销售新人展示了如何赞美客户的技巧。全书共十章，通过案例故事、销售实景、赞美技巧的内容组合，从不同角度详细阐述了每一赞美技巧的使用方法、注意事项等，帮助销售新人瞬间感动客户、有效说服客户、赢得客户。

阅读本书，你将学会：

- 在销售谈判过程中如何运用赞美化被动为主动，走出销售困境；
- 赞美客户怎样才能做到真心实意、具体入微、恰到好处、随时随地；
- 不同的客户该如何去赞美才更能打动客户；
- 如何让你的反对以赞美客户的形式出现；
- 一些特殊的赞美技巧更有效。

总之，赞美是成功的销售人员必备的一项沟通技能，是打开客户心门的一把金钥匙，更是销售成功的一把锐利武器。运用好赞美技巧，既是你眼光、才能和智慧的体现，更是你走向成功的社交宝典。所以，销售人员，尤其是销售新人，请不要吝啬你的溢美之词，发自内心地去赞美你的客户吧，你将有意想不到的收获！

由于我们的经验有限，书中难免存在不足之处，恳请各位读者在阅读本

书后提出宝贵意见。

在本书编写的过程中，钟华、孙立宏负责资料的收集、整理以及数字图表的编排，王波、刘莉利参与编写本书的第一、第二章，刘志远参与编写本书的第三、第四章，王凤荣、杜文文参与编写本书的第五、第六章，张利清、郝文艺参与编写本书的第七、第八章，赵成参与编写本书的第九、第十章，全书由卢斌统撰定稿。

目 录

第一章 人人都喜欢“高帽子”	1
一、赞美是人的心理需求	3
二、赞美具有神奇的魔力	6
三、让赞美成为你的习惯	9
四、学会坦然地欣赏客户	11
五、客户需要你“捧着”	14
六、要善于赞美自己	17
第二章 让赞美为你开场破冰	21
一、精彩的赞美开场白	23
二、用赞美接近你的客户	25
三、用赞美赢得客户	29
第三章 说服客户离不开赞美	33
一、用赞美变拒绝为欢迎	35
二、用赞美打破谈判僵局	37
三、用赞美变被动为主动	41

四、用赞美在竞争中取胜	44
五、签单之后不忘送上赞美	47

第四章 真心实意来赞美

51

一、赞美不是拍马屁	53
二、用真心书写赞歌	54
三、保持低调,抬高客户	58
四、赞美真实的,不赞美虚假的	60
五、让赞美“步步高升”	63
六、用模仿向客户致敬	66
七、用礼物赞美客户	69

第五章 细致入微去赞美

71

一、赞到具体事物	73
二、语言要具体化	75
三、赞美行为而非个人	78
四、赞美要有新意	79
五、投客户之所好	82

第六章 恰到好处来赞美

87

一、赞美过头易生厌	89
二、赞美语言要恰当	91
三、赞美要合乎时宜	94

四、赞美要符合客户心意	96
五、倾听也是一种赞美	99

第七章 随时随机送赞美 103

一、对客户得意的事要赞美	105
二、发现客户的变化要及时指出	108
三、根据客户的心境来表达	110
四、不时地投以赞许的目光	112
五、接过话题,顺势来美言	114
六、客户谦虚时,要有下文	116
七、特别的日子,显出特别的你	119

第八章 客不同赞美亦不同 121

一、赞美女性客户	123
二、赞美男性客户	126
三、赞美异性客户	129
四、赞美不同职位的客户	132
五、赞美不同年龄的客户	135
六、赞美不同性格特征的客户	139

第九章 让反对也变成赞美 143

一、忠言也“顺”耳	145
二、以迂为直给面子	148

三、以柔克刚给台阶	151
四、正话反说巧赞美	154
五、“谎言”也美丽	156
六、打一巴掌给一个甜枣吃	160
七、销售中多一些换位思考	163

第十章 这些赞美技巧很有效

167

一、一箭双雕的赞美术	169
二、先抑后扬说美言	171
三、间接赞美,效果更佳	174
四、侧面烘托,更显奇效	177
五、比较之下的赞美	180
六、请教也是一种赞美	183
七、幽默使赞美妙趣横生	185
八、自嘲是赞美客户的好方法	188
九、化危为机的逆转式赞美	191
十、出奇制胜的别样赞美	194

第一章

人人都喜欢『高帽子』



☆ “良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，赞美就像春日暖阳一样能融化人们心中的“冰”。

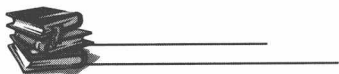
☆ 人人喜欢赞美，人人期待赞美，客户也不例外。

一、赞美是人的心理需求

马斯洛在需求层次理论中将人的需求从低到高分生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求五个层次。而赞美恰恰是尊重需求和自我实现需求的一部分，属于较高层次的需求。就像心理学家威廉·詹姆士曾说过的那样：“人类本性最深的企图之一是期望被人赞美。”可以说，渴望被赞美是人的天性，是每个人的心理需求。同样，客户也渴望得到赞美，因为对客户来说，来自他人的赞美是一种认同，是一种关怀，更是一种鼓励和尊重。

（一）赞美是销售人员对客户的认同

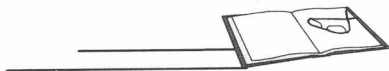
没有人喜欢被否定或无视，人们渴望得到肯定，需要他人的认同。这种认同不但能满足一个人的自尊心，还能满足其虚荣心。



《三国演义》中，刘备入蜀后，任马超为左将军，镇守荆州的关羽心中很不服，便给刘备送去一封信，说要和马超比武。

刘备很为难，问计于诸葛亮，诸葛亮明白关羽的意思，为了安抚他，忙回道：“马超虽然称得上是当今的英雄，有当年英布、彭越的风范，但也仅能跟张飞并驾齐驱，哪里可以比得上美髯公您呢？”

果然，关羽看信后非常高兴，十分得意地将诸葛亮的回信给众宾客看，自此打消了入蜀与马超比武的念头。



诸葛亮简简单单的几句赞美之词，不但在武功上肯定关羽英勇过人，而且还夸赞关羽仪表英俊，从此打消了关羽和马超比武的念头。其实，关羽要和马超比武，目的也不过是想证明自己的实力，当这种实力得到了“权威专家”诸葛亮的认同后，自然不会无事生非、真枪实弹地较量了。

天下无双的关羽尚且需要诸葛亮以赞美来“安抚”，在实际沟通交往中，客户自然也需要这样的肯定和恭维，以体现自己的价值和地位，满足自己被尊重的心理需求。

（二）赞美是销售人员对客户关怀

赞美是对客户心理与情绪的由衷关怀。一名销售人员要赞美客户，首先要掌握客户的相关情况，甚至深入了解某些小细节。当销售人员说一句：“李经理，您的新发型显得您特精神”时，相信客户能体会到销售人员对自己的细致关注与关怀。

（三）赞美是销售人员对客户的鼓励和尊重

人们都希望得到他人的支持与鼓励，没有了后援与喝彩者，即使是“高高在上”的客户，也难免心里没底，做起事来畏首畏尾。尤其是在客户面临困境的时候，销售人员一句鼓励的话语，有可能让他们重新鼓起奋斗的勇气，当然也会增强对销售人员的信任。



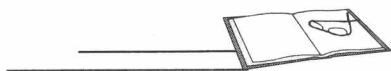
销售人员张某和客户胡经理合作很多年了，两个人的合作也非常愉快。最近，胡经理在工作中显得有些疲倦，原来公司高层重新竞聘，新上任的老总对他的工作有点不满意。

张某在一次拜访中，发现胡经理情绪不高，就询问他出了什么问题，有什么可以帮忙的。

胡经理对张某的关怀非常感激，就把公司最近的情况和他大致说了一下。

“胡经理，您多虑了。您想啊，您这么有经验，又有这么强的工作能力，去年，光在我这采购办公用品，就为您公司节约了多少成本啊？您只管安心工作，您的职位只会升不会降。”

“唔……也是这么个道理，我没必要这么紧张。”胡经理如释重负，长舒了一口气。



客户为职场的事情而烦恼，怀疑自己职位不保。机灵的销售人员张某为客户冷静分析，并在其中夹杂着对客户的赞誉，鼓励客户安心工作。一番疏通后，客户终于消除了顾虑，两人间的友情自然也会增进不少。

客户遇到难处，最渴望的除了他人的援助，还有他人赞美性的鼓励，从而激发起自己战胜困难的信心和决心。“你一定能行，我看好你”、“我想，也只有你才能做到这一点”、“您就算闭着眼睛，也一定能渡过难关”等，几句简单的赞美，可能犹如黑夜中的一盏明灯，指引人们从犹豫和消沉中走出来。

获得他人的赞美是客户的心理需求，赞美就像太阳一样，能给人以温暖，让人的自尊心、荣誉感得到极大满足，同时也能让人感到愉悦、欢欣和鼓舞。所以，要想争取到客户并维护好客户，销售人员应多多赞美客户，以满足客户的心理需求。

一点通



☆ 渴望被赞美是人们心理上的需要，人人都希望被尊重、被欣赏、被鼓励、被肯定，所以销售人员要学会肯定和赞美他人，不要吝啬自己的溢美之词。

☆ 马克·吐温曾经说过：“一句精彩的赞辞可以做我十天的口粮。”一句看似无奇的赞美能让客户的心情瞬间布满阳光。

二、赞美具有神奇的魔力

有一位从事心理咨询的医生，曾经帮助过许多失意者战胜了病魔，走上了成功的道路；另外，她还帮助一些聋哑儿童学会了开口说话，改变了他们的命运。

有人问她：“你帮助他们改变命运，靠的是什么？”

她不假思索地回答：“我使用的这种方法有一种魔力，此方法能帮助聋哑人学会开口说话，能帮助灰心失望者找回自信，能帮助婚恋上受到挫折和不幸的人重获幸福……这种力量是我们所知道的最有效的，其就是诚恳的鼓励和赞扬的力量。”

行为专家认为，赞美是认知行为的催化剂，它能刺激大脑皮层兴奋起来，调动人体各系统的积极性，从而激发人体的潜能。也就是当一个人受到赞美时，他会备受鼓舞，充满信心地挑战新的目标，甚至能够创造奇迹。



一个小女孩因为五音不全而被老师排除在合唱团之外。小女孩伤心地跑到公园里流泪。她想：为什么我不能去唱歌呢？难道我真的唱得很难听吗？想着想着，小女孩就低声唱起来，她唱了一支又一支歌，不由得陶醉其中。“唱得真好听！谢谢你，小姑娘，你让我度过了一个愉快的下午。”说话的是一位满头白发的老人，他说完后独自离开了。

许多年过去了，小女孩长大了，并成了小城里有名的歌星，但她始终忘不了公园靠椅上的那位老人。在一个下午，她特意到公园寻找这位老人，最终也没有找到。后来经多方打听才知道老人早已过世了。一位知情人告诉她：“那位老人是聋哑人，虽然听不到声音，可他总能把快乐带给别人。”

