



— Mobile Phone —

手机应该 这样卖

跟我学话术

帮你每天多卖一台手机 让你成为手机销售专家



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

帮你每天多卖一台手机 让你成为手机销售专家

— Mobile Phone —

手机应该 这样卖

跟我学话术

周鑫●编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

手机应该这样卖——跟我学话术/周鑫编著

北京: 中国经济出版社, 2011. 6

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0564 - 9

I. ①手… II. ①周… III. ①移动通信—携带电话机—销售—方法 IV. ①F764. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 009330 号

责任编辑 李煜萍

责任审读 贺 静

责任印制 张江虹

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 18.25

字 数 280 千字

版 次 2011 年 6 月第 1 版

印 次 2011 年 6 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0564 - 9/

定 价 39.00 元

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 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

手机应该这样卖

如何才能提升手机店的整体销售业绩？

如何才能提升手机店的成交率？

如何才能提升手机店销售人员的销售技巧？

如何在任何时间，将任何一款手机卖给任何顾客？

因：假如你是一位卖青椒的销售人员，面对顾客如下提问时，你会如何回答呢？

“老板，青椒辣不辣？”

§ 总共有四种回答：

第一种答案：辣。

第二种答案：不辣。

第三种答案：你想要辣的还是不辣的？

第四种答案：这一堆是辣的，那一堆是不辣的，随便挑选。

§ 总结分析：

第一种答案的结果可能是，碰巧买青椒的顾客这两天上火，这桩买卖就黄了。

第二种答案的结果可能是，凑巧买青椒的顾客这两天想开开胃，这次生意没有达成。

第三种答案本想以销售技巧进行二选一的反问，恰恰遇见较真的顾客，结果很难预料，成功率只有50%。

第四种答案无疑是最佳的，结果不言而喻，成功率是100%。

果：于是笔者就想，如何提升手机店的成交率，关键还在于每

天与顾客打交道的店员。顾客并不在意你说什么内容,关键是你如何说,对吗?

面对只逛不买的顾客,如何激发他的购买欲?面对迟疑不决的顾客,如何促使他迅速作出决定?面对死砍价格的顾客,如何巧妙应对?

店员如何说服顾客购机?

店员如何巧妙地回答顾客的疑问?

店员如何与各种不同类型的顾客沟通?

店员如何应对顾客的各种拒绝理由和借口?

店员如何用语言的技巧让顾客快速成交?

.....

这N多问题的答案,如果都能像“卖青椒”的第四种回答方式一样,成交率不就能达成100%了吗?!

接下来的时间里,笔者潜心研究了大量关于销售的案例,经过大量的实地调研,并结合多年来手机店一线销售、培训的亲身经验,将手机销售现场总结为118个销售情景、300余句只需要一条短信长短的销售语言,分别涉及顾客类、功能类、品牌类、买赠类、异议类、成交类、价格类、转推类、客诉类、综合类十大类别。并且每一个销售情景在设计标准销售话术的基础上,都设有“情景对话”“举一反三”环节,引导店员作进一步训练与思考,让店员不仅学会300句实用、有效的手机销售语言,而且还能演变为900句、1000句乃至更多。让店员无所不能敌,让店员100%绝对成交!



2011年1月18日

如何学习本书更有效

——致读者朋友的一封信

亲爱的全国手机零售业的同事：

你们好！

我很高兴你能选择和学习这本书，因为它即将改变你在手机销售中的地位，让你成为最有说服力的销售高手。你得相信你能，因为人生就是“相信我能，我就一定能”！在正式学习本书之前，我请你务必看完此信。

在过去的日子里，你对你的生活状况满意吗？在我的调查之中，有90%以上的人对自己的生活状况并不是很满意，总是消极地说：“人生不过如此嘛，我也无法改变啊！”如果你也抱着这种态度，我请你放弃学习这本书，因为结果依然会如同你之前看过的很多书，不会有任何效果！书不在于你看了多少，而在于你用了多少。我要请你下定决心，告诉自己：“我一定要改变现状，不是明天，也不是学习完这本书之后，而是立刻、马上！”对的，没错，立刻、马上！

好的，非常好，如果你愿意改变，你就能！先让我们来做第一个改变，那就是观念的转变。请你大声念出来：“我可以将手机销售给任何顾客，在任何时间！”对的，非常好，念21遍以上。

我亲爱的手机店销售精英们，请你们想象一下，如果我们能帮助更多的人选择他们喜欢的手机，帮助人们实现自由分享快乐和喜悦，那不是一件很开心的事吗？这就是我们每一位手机销售人

的使命,在帮助更多人的同时,我们也得到了我们应有的收入,我们也获得了生活的充实,对吗?所以我们要更努力地投入我们的手机销售事业中去!

可是,为什么大多数的人不这样想,也不这样做呢?因为他们害怕拒绝,害怕失败。他们认为主动向顾客推销是一种痛苦。如果你也是这样想的话,那就是大错特错。我同样请你想象一下,假如你不努力地多卖手机,你的手机店能赚钱吗?假如你的手机店不赚钱,能发给你更多的工资和提成吗?假如你的手机店不赚钱,能发展下去吗?假如你的手机店不赚钱,能为顾客提供更好的服务吗?假如你失去这份工作,你能找到更好的工作吗?假如你能找到好的工作,而以你现在的心态与观念,是不是还会和以前一样没有发展呢?

同时,我也请你想象一下,假如你现在还不努力,而今天就是你生命的最后一天,你最想做的是什麼?你最遗憾的又是什么?我不是诅咒任何人,我只想让你知道,人生充满了太多的不确定。所以,当你没有工作动力时,请你想象一下你的老母亲、老父亲,他们一天天地老去,而你又能为他们做些什么呢?请你想象一下,曾经帮助过你、鼓励过你的人,你让他们失望了吗?人生有太多的事情不可以等待:爱心不可以等待,孝心不可以等待。时间不可逆,岁月不饶人,当有一天你想好好地对父母尽孝心时,可能他们已经无法享受,那将是人生最大的遗憾。所以,从现在开始唯一可以做的,就是此时此刻作出一个决定:我一定要成为销售冠军!我们也只培养有“一定要”的决心的人,因为只有怀抱这种决心的人才能成功!

我可以负责任地告诉你,只要你按我说的学习方法和步骤去做,你一定可以成为手机销售精英。

学习行动步骤:

行动一:先整体上了解,通读一遍,读懂书面语想表达的意义。

行动二:在读书时,手里一定要拿一支笔,做完“举一反三”这个环节给你的作业或思考题。

行动三:将书面语尽量转变为你当地的方言,转变为你自己习惯性的语言,反复练习至少21遍。一定要反复地练习,因为运动冠军是赢在训练场上而不是比赛场上。记住:一定要反复练习,否则将没有任何效果。

行动四:在你每晚睡觉前,闭目想象你在书中所看到的销售情景,并想象你就是销售精英,想象你运用这套销售话术将每一位顾客说服购机,记住,每晚将白天看的内容至少想象10分钟以上。

行动五:把书放在你床头,在你每天早上起床时,大声朗读10~20分钟,然后充满热情地大声喊“我可以销售任何手机给任何顾客,在任何时间”21遍。

坚持以上做法,坚持21天。你的生活将发生不可思议的改变!

记住,一定要坚持21天。只为成功找方法,不为失败找借口。成功者不放弃,放弃者不成功。请充满热情地度过每一天!

祝你成功!

永远支持你的朋友:



2011年1月18日

手机销售人员销售能力测试

下列 20 题每一题有 4 个选项,请选择一个。(时间限制 3 分钟)

1. 当顾客向你询问有关手机的问题,而你不知如何回答,你将 ()

- A. 以你认为对的答案,用好像了解的样子来回答
- B. 承认你缺乏这方面的知识,然后请同事协助
- C. 答应将问题转呈给上级
- D. 给他一个听来很好的答案

2. 当顾客正在讨论,而且很明显他所说的是错误的时,你将 ()

- A. 打断他的话,并予以纠正
- B. 聆听,然后改变话题
- C. 聆听并提出其错误之处
- D. 利用反问使他自己发觉错误

3. 当你觉得有点泄气时,你应该()

- A. 请一天假不去想工作
- B. 强迫你自己更卖力去做
- C. 尽量减少主动接待顾客
- D. 请求上级协助你销售

4. 当你被顾客拒绝时,你应该()

- A. 减少主动接待顾客
- B. 遇到同样顾客时尽量回避
- C. 越挫越勇,克服对这类顾客的抵触
- D. 请教上级或同事

5. 当顾客说“你们的手机价钱太贵了”时,你应该()

- A. 同意他的说法,然后改变话题

- B. 先感谢他的看法,然后塑造手机价值,指出一分钱一分货
C. 不管顾客的说话
D. 诉说你强而有力的辩解
6. 当你回答顾客的反对意见之后,你应该()
A. 保持缄默并等待顾客开口 B. 变换主题并继续销售
C. 继续指证以支持你的论点 D. 争取同意,尝试成交
7. 当你向顾客介绍手机时,正好他在和旁边的朋友聊天,他告诉你,他一边聊天,一边听你说话,那么你应该()
A. 开始你的产品说明
B. 向他说你可以等他聊完再开始
C. 等合适的时间再介绍
D. 请求对方全神聆听
8. 你正用电话预约一位顾客以安排拜访时间,总机小姐把你的电话转给他的秘书小姐,秘书小姐问你有什么事,你应该()
A. 告诉她你希望和他商谈 B. 告诉她这是私事
C. 向她解释你的拜访将给他莫大的好处
D. 告诉她你希望同他讨论你的产品
9. 面对一个激进型的顾客,你应该()
A. 客气的 B. 过分客气
C. 证明他错了 D. 拍他马屁
10. 对付一位悲观的顾客,你应该()
A. 说些乐观的事 B. 对他的悲观思想一笑置之
C. 向他解释他的悲观外表是错误的
D. 引诉事实并指出你的论点是完美的
11. 在展示品牌手机印刷的视觉辅助工具时,你应该()
A. 交予顾客辅助销售工具,在他浏览时塑造品牌价值
B. 先展示介绍视觉辅助工具,然后再按重点说明给对方听
C. 把辅助工具拿给顾客,让他自己阅读

D. 让顾客把印刷品拿回家看

12. 当顾客告诉你他正在考虑竞争者的产品,并征求你对竞争产品的意见时,你应该()

- A. 谈论竞争者产品的缺点
- B. 谈论竞争者产品的特点
- C. 了解竞争对手的情况,重点塑造自己产品的价值
- D. 不谈此话题,以引开他的注意力。

13. 当顾客有购买的征兆,如询问“售后怎么样”时,你应该()

- A. 说明售后政策,然后继续销售你的产品特点
- B. 告诉他售后服务政策,并请求购买
- C. 告诉他售后政策,并尝试成交
- D. 告诉他售后政策,并等待顾客的下一个问题

14. 当顾客有怨言时,你应该()

- A. 打断他的话,并指出其错误之处
- B. 注意聆听,虽然你认为你公司错了,但有责任予以否认
- C. 同意他的说法,并将错误归咎于你的店长。
- D. 注意聆听,判断怨言是否正确,适时答应并予以纠正

15. 当顾客要求打折时,你应该()

- A. 答应马上向店长去申请
- B. 告诉他没有任何折扣了
- C. 解释本公司的促销折扣政策,然后热心地销售产品价值
- D. 不予理会

16. 当顾客向你说“你们的手机某某朋友用得很不满意”时,你应该()

- A. 告诉他该用户在乱说,只是希望你不要买而已
- B. 告诉他该用户可能不是在我们店买的手机
- C. 详细询问什么地方不满意,并有针对性地解答
- D. 告诉他可能用户没有操作好

17. 在销售成交之后,你应该()

- A. 对顾客表示感谢,然后说“谢谢光临,请慢走”
- B. 略为交谈顾客的嗜好
- C. 感谢顾客,并鼓励赞赏顾客的英明决定,同时继续争取连带销售或要求顾客转介绍
- D. 请他到附近去喝一杯
18. 在开始作产品介绍说明时,你应该()
- A. 试图去发觉顾客的需求并交换意见
- B. 谈谈气候
- C. 谈谈今早的新闻
- D. 尽快推销手机,并说明现在购机可以获得的好处
19. 在下列情况下,哪一种是店员上班时充分利用时间的做法?
()
- A. 业余时间学习产品知识
- B. 接待顾客时,尽量快速成交,以便接待新的顾客
- C. 在销售早会上讨论更好的销售方法
- D. 和店员同事讨论售机技巧
20. 当您的顾客被第三者打岔时,你应该()
- A. 继续销售不予理会
- B. 停止销售并等候有利时刻
- C. 用提问的方式吸引顾客注意力,努力完成推销
- D. 请客户去喝一杯水

恭喜你,做出了完整的第一份答卷。手机销售人员销售能力测试评分标准及结果评估请参阅本书附件四。无论结果如何,都请你发挥你的潜能,充满热情地投入销售工作之中。你一定是最棒的!

第一课 手机销售话术——顾客类

- ◆ 销售情景 1: 008
店员向顾客推荐手机,但顾客就是不开口说话
- ◆ 销售情景 2: 011
顾客说:“今天只是随便看看,如果买的话,还会找你的”
- ◆ 销售情景 3: 014
顾客选中一款手机,可陪伴者却说:“我觉得一般,再到别家看看”
- ◆ 销售情景 4: 017
当顾客为不同年龄阶段时
- ◆ 销售情景 5: 019
当顾客正准备购机,突然接到一个电话,取消购机时
- ◆ 销售情景 6: 020
顾客说:“我考虑一下再说吧”
- ◆ 销售情景 7: 023
当顾客要找的手机颜色缺货或产品缺货时
- ◆ 销售情景 8: 025
当顾客来看手机,只是为了对比一下价格时

◆ 销售情景 9: 029

当顾客试机后,一定要重新由仓库拿一部新机,可仅剩一部时

◆ 销售情景 10: 031

当顾客拿 A 品牌与 B 品牌手机进行对比时

第二课 手机销售话术——功能类

◆ 销售情景 11: 037

顾客问:“这种颜色的手机,会不会用几天就褪色啊?”

◆ 销售情景 12: 038

顾客说:“我不太喜欢这种款式”

◆ 销售情景 13: 040

顾客问:“这款手机蓝牙是不是有问题啊,我已经启动了,别人怎么找不到我啊?”

◆ 销售情景 14: 041

顾客说:“你推荐的这款手机摄像头像素太低,NOKIA 的都是 500 万像素的”

◆ 销售情景 15: 043

推销没有收音机功能的手机,顾客问有没有收音机

◆ 销售情景 16: 045

推荐高端机时,顾客说:“这款手机的功能太多,很多都用不到啊!”

◆ 销售情景 17: 046

顾客试机后说:“声音太小了,拍照也不清楚”

◆ 销售情景 18: 048

顾客问“有没有炒股功能?”

◆ 销售情景 19:	050
顾客问“电池能用多久啊? 待机时间能有多久啊?”	
◆ 销售情景 20:	052
顾客问“为什么只有一电一充啊?”	
◆ 销售情景 21:	054
顾客问:“怎么没有手写功能?”	

第三课 手机销售话术——品牌类

◆ 销售情景 22:	060
顾客说:“国产的品牌,质量不太好吧!”	
◆ 销售情景 23:	061
顾客说:“A 品牌的好吗? 人家说 B 品牌更好”	
◆ 销售情景 24:	063
顾客说:“某某品牌手机? 在哪里? 是刚出来的吧,没听过”	
◆ 销售情景 25:	066
顾客说:“这款机厂家好像已经停产了,为什么还放在这里卖啊?”	
◆ 销售情景 26:	067
顾客说:“什么国际品牌,还不就是山寨机”	
◆ 销售情景 27:	069
顾客说:“我以前用的是 C 品牌的,现在还想买这个品牌”	
◆ 销售情景 28:	070
顾客说:“我以前用的就是这个品牌的,感觉不太好用”	
◆ 销售情景 29:	072
顾客试了几款手机后,什么都不说,起身就走	

◆ 销售情景 30: 073

店员介绍完手机之后,顾客什么都不说就转身离开

◆ 销售情景 31: 075

顾客说:“我不喜欢这款,手感不好,发短信也不太方便”

第四课 手机销售话术——买赠类

◆ 销售情景 32: 081

客人投诉赠送的礼品电池、充电器的质量与原装相差太远

◆ 销售情景 33: 082

公司规定让价后不能送礼品,可顾客就是两个都要

◆ 销售情景 34: 084

顾客问:“送座充吗?能不能再多送一块电池?”

◆ 销售情景 35: 085

顾客问:“能换外壳吗?”

◆ 销售情景 36: 087

顾客问:“能不能多送一份礼品啊?”

◆ 销售情景 37: 088

顾客说:“我不要礼品了,给我优惠 100 元钱吧”

◆ 销售情景 38: 090

顾客问:“送不送内存卡?”

◆ 销售情景 39: 091

顾客说:“××手机店便宜多了,礼品比你们还丰富”

◆ 销售情景 40: 093

顾客说:“你们送的礼品对我来说没有一点用”

◆ 销售情景 41:	095
送的套卡顾客不喜欢,要自己选号码	

第五课 手机销售话术——价格类

◆ 销售情景 42:	099
顾客不试机,直接就问:“最低多少钱能卖?”	
◆ 销售情景 43:	101
顾客试机后,摇了摇头说:“太贵了!”	
◆ 销售情景 44:	104
顾客问:“为什么你的手机卖得比别人贵?”	
◆ 销售情景 45:	107
顾客问完价格后说:“我要考虑考虑”	
◆ 销售情景 46:	109
顾客问“手机还可以便宜点吗?”	
◆ 销售情景 47:	111
当顾客买手机砍价十分夸张时	
◆ 销售情景 48:	113
顾客说:“我还是觉得贵了点”	
◆ 销售情景 49:	115
顾客说:“××钱卖不卖?不卖就算了”	
◆ 销售情景 50:	117
当顾客强烈要求价格优惠时	
◆ 销售情景 51:	119
顾客说:“上周刚买的手机现在就降了这么多,你们要赔我差价”	