

*SKILLS
FOR
MAKING A DEAL*

颜进 / 编著

冠军业务员

成交技巧

如何在短时间内成长为超级业务员
快速提升销售业绩的10大成交技巧
让你的客户不买你的产品都不行



北京工业大学出版社



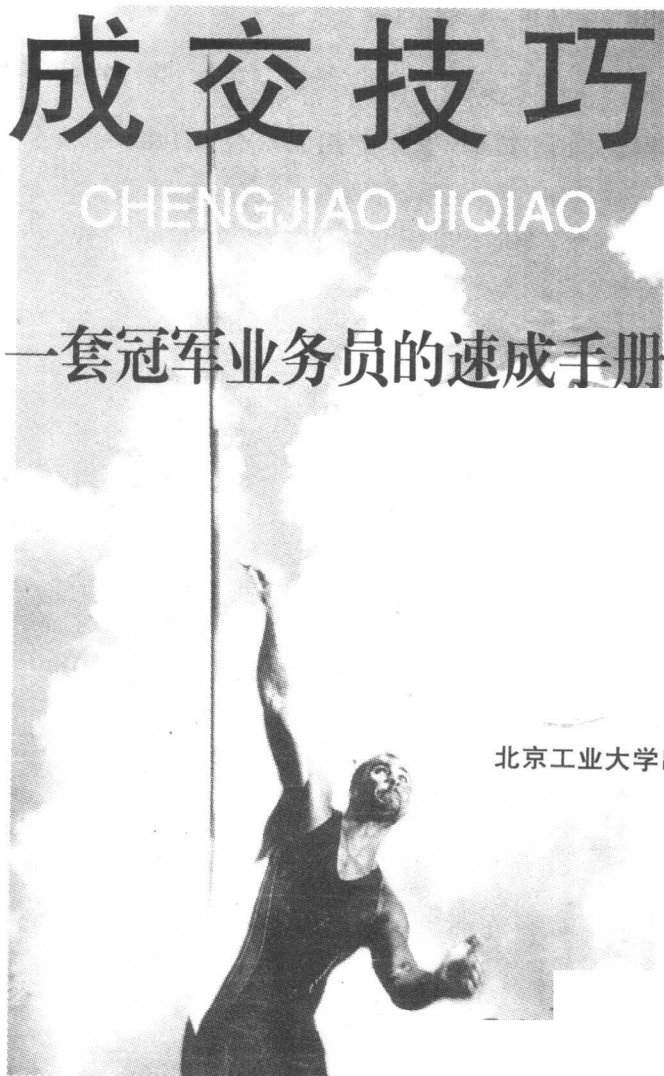
业务员的人，无不是深谙冠军规则与技巧之人。他
能够洞悉客户的意图，审视自己的长处与劣处，从而在市场上游刃有
余，将胜券牢牢掌握在自己的手中。

成交技巧

CHENGJIAO JIQIAO

一套冠军业务员的速成手册

北京工业大学出版社



图书在版编目(CIP)数据

成功技巧/颜进编著. —北京:北京工业大学出版社,
2004. 3

(冠军业务员丛书)

ISBN 7 - 5639 - 1284 - 3

I. 成... II. 颜... III. 推销 - 方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 011482 号

冠军业务员丛书

成交技巧

颜进 编著

★

北京工业大学出版社出版发行

邮编: 100022 电话: (010)67392308

各地新华书店经销

河北固安保利达印务有限公司印刷

★

2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

880 mm × 1230 mm 大 32 开本 10.5 印张 211 千字

印数: 1 ~ 5000 册

ISBN 7 - 5639 - 1284 - 3 / F · 132

定价: 23.00 元



冠军业务员之路

HOW TO BE A PERFECT SALESMAN

业务员的业绩有差异并不可怕，因为差异只是暂时的，怕的是没有奋斗的勇气。俗话说得好：“三十年河东，三十年河西。”要知道，在这个世界上没有办不到的事，只要永不放弃。铲除自己的自卑感吧，发挥出你的优势，挖掘出你的潜能，你完全能成为一个驾轻就熟、本领超群的冠军业务员！你可以自信地宣告：“我不怕差异，不怕落后，因为我可以奋斗！”

冠军 GUANJUN YEWUYUAN 业务员



导 言

如何成为一名冠军业务员？这个问题在每一位业务员的心头已经重复了无数遍，但还是有很多的人找不到答案。很多人只能是一个普普通通的业务员，拿着微薄的薪水，整日奔波在大街小巷，行走于高楼大厦之间，就是不能跻身于那些身价百万、轻松开展各种各样业务的冠军业务员之列。究竟是什么原因造成了这一切的差异？显然不是天资，关键在于技巧，在于掌握成为冠军业务员的真正技巧。因为有差异，所以一定要不断地奋斗。要成为冠军业务员，当然不是件想当然的事，这是件辛苦的事，是件靠智力和体力结合起来拼死拼活的事。成为冠军业务员，靠的是脑子，靠的是信息，靠的是技巧，靠的是成功的素质。

做冠军业务员，做身价百万的超级业务员，这是让每一位业务员都心动的话题。《冠军业务员》丛书，就是为那些想做冠军业务员的人，寻找一条通向成功和卓越的正道。在这条大道上为你标明了必要的“交通规则”，遵循这些铁一般的“交通规则”，就能找到“金钥匙”，成为真正的冠军业务员！



前言

现实生活中，已知的成交技巧不下百种，但是就像炒菜一样，每位业务员都必须选择自己认为最拿手、证实效果最好的技巧，这正是冠军业务员的做法。冠军业务员总是将自己所真正掌握的那几种成交技巧的能量发挥到了极致，所以他们在自己的领域里获得了令人羡慕的业绩和成就。

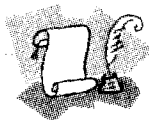
本书的作者从自己十五年的辉煌销售经历出发，在本书中讲述了那些冠军业务员所普遍遵循的成交原则、方法和技巧，并且从自己成功的实践经验出发提出一个观点，也就是业务员在掌握成交技巧的同时要避免因为过分玩弄所谓的技巧而走向欺诈和犯罪，这才是真正的冠军业务员之路，其主要包括以下几个方面：

1. 身为专业人员，业务员必须是一位不会让人感到太大压力，甚至毫无压力的销售人员。业务员不可有任何意图操纵别人的言行而危及维系销售关系基础的脆弱信任感。

2. 业务员对未来客户行事应光明磊落，直截了当，有凭有据，绝对不可以使用一些诡计，让客户觉得被迫做出违反自己最大利益的事。绝对不可以企图用任何方法操纵未来客户。

3. 应采用恰当的成交方法将销售对话引导到对自己有利的结论，并且维持日后的关系品质。

4. 应当坚信成交方法绝对会对业务员的推销事业有一生的帮助。



目 录

成交的技巧一：学习基本原则

诚信比成交更加重要	3
对产品要充分了解	6
让客户感受到利益	9
充满热情，热情打动别人	12
换位思考，为客户寻找借口和理由	15
注重礼仪，给客户以良好的形象	18
耐心，尊重挑剔的客户	21
晓之以理，动之以情	24
不要向客户抱怨	27
有些话最好是不要说	30

成交的技巧二：了解基本方法

请求成交法	37
-------	----

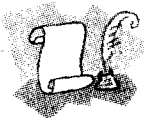
假设成交法	40
选择成交法	42
避重就轻成交法	44
优惠成交法	47
保证成交法	50
从众成交法	53
机会成交法	55
异议成交法	57
试用成交法	58

成交的技巧三：掌握基本策略

察言观色，善于捕捉成交信息	61
信心十足，永远相信自己是最好的	65
消除心理障碍，培养正常成交心态	68
谨慎处理客户异议，努力促成交易	71
充分利用最后的成交机会	75
要保留一定的成交余地	80
启发式销售	82
注意倾听客户	85
承认产品缺陷，缺陷产生信任	88
坚持不懈，定能胜天	90

成交的技巧四：做好商品介绍

了解产品，突出产品特点	95
借势推销	98



用产品说话	100
向客户求教	102
巧妙询问	105
运用规范的材料或文件	108
介绍应该接近客户	111
不同产品应该有不同的介绍方法	113
不要蔑视竞争对手的产品	115
不要夸大产品的价值	117

成交的技巧五：利用买方心理

利用从众心理	121
利用求廉心理	124
利用客户的求名心理	127
利用客户求新心理	130
满足客户的虚荣心	133
不同客户，对症下药	136
主动介绍必须讲究	140
注重行动讲究	143
理解客户的拒绝	146
诚意感动客户	149

成交的技巧六：学会沟通感情

不要急于求成	155
沟通感情时要注意的五个问题	157
与需要再考虑的客户沟通感情	159

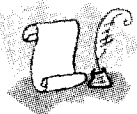
不断地进行促成试探	161
沟通感情，少谈功利	163
让客户自愿达成交易	165
让客户感觉到自己把握着主动	167
不到最后关头，绝不轻言放弃	169
殷切叮嘱，让客户动心	172
千万不要贸然打断客户的话	175

成交的技巧七：讲究成交语言

促成的话语有讲究	181
避免拒绝的说话技巧	185
说话技巧的底蕴是真诚	188
迎合客户心理达成交易	190
希望拉近距离时的说法	194
与客户交谈时的忌讳	197
赞美客户的讲究	200
寻找共同话题的技巧	203
言语促成交	206
业务员必须注意的语言	210

成交的技巧八：营造成交气氛

淡化商业气氛	215
讲一个精彩的故事	218
笑容始终重要	221
幽默十分有效	224



充满爱心	227
高瞻远瞩	230
感动客户	233
虚心接受客户的批评	236
一切暂停	239
避开竞争对手	242

成交的技巧九：处理棘手问题

弄清楚客户在想什么	247
了解客户的口头禅	250
给客户一个合理的解释	253
巧妙运用转折词	256
举例说明	259
不要在某个客户身上纠缠不休	262
对付“我不要”	265
开怀大笑	268
事先就应该预见会出现的问题	271
自始至终要保持风度	274

成交的技巧十：避开各种陷阱

恣意夸大产品的性能	279
不知如何回答客户询问和要求	282
强卖产品给客户	285
礼貌不能始终保持	288
缺乏耐心，急于推销	291

话不投机	294
逞口舌之利	297
客户感受不到真诚和尊重	300
不为客户着想	303
认为推销是“一锤子买卖”	306

附录：牢记冠军建议

成交重要观点回顾	311
----------	-----

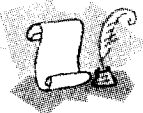


GUANJUN YEWUYUAN CONGSHU

第1章

成交的技巧一： 学习基本原则





诚信比成交更加重要

诚实守信，以诚相待，是所有推销学上最有效、最高明、最实际也是最长久的方法。林肯说：一个人可能在所有的时间欺骗某些人，也可能在某些时间欺骗所有的人，但不可能在所有的时间欺骗所有的人。对于业务员来说道理也同样如此。在一个信息传播日益迅速的市场环境下，业务员的小手段、小聪明是很容易被看破的，即便偶尔取得成功，这种成功也是相当短暂的。对于业务员来说要想赢得客户，诚信才是永久的、实在的办法。

市场经济发展了 200 多年，在西方国家出了不少优秀的业务员，他们是推销界的英雄。审视他们的成功因素，会发现有很多不同，有的性格乖张，有的性格开朗；有的靠强大的社会活动圈，有的靠名人的推荐等等。但是在他们的推销素质中，我们不难发现一个很简单的事实，他们都是讲求诚信的人。他们通过他们的诚实来获得了人们的信任和信赖。

智慧箴言

一个业务员开始他的推销生涯的最基本素质就是诚信。

一个业务员开始他的推销生涯的最基本素质就是诚信。如果一个业务员成天地想着如何欺骗他的客户或者如何欺骗他所服务的企业，他怎么可能赢得客户和企业的信任，怎么可能赢得良好的口碑宣传？而对于一个业务员来说，如果没有良好的口碑宣传，就很难在自己服务的领域中有很好的建树。

对于一个业务员来说，成交固然重要，它是业务员进行推销活动的直接目的，但是并不是惟一目的。业务员进行推销活动的基本目的还是在于建立个人的诚信体系，以此来获得更多的经济效益。

业务员的诚信主要包括三个方面的内容：

首先是对产品的诚信。一个业务员必须熟悉自己的产品，并且相信它，相信自己的产品能够给客户带来利益，相信自己所进行的推销就是给客户带来利益。这样业务员才能够有强大的

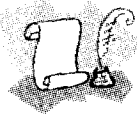


的精神动力去完成他的推销事业。

对于一个业务员来说，如果没有良好的口碑宣传，就很难在自己服务的领域中有很好的建树。

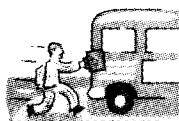
其次是对企业的诚信。业务员所进行的推销事业并不仅仅是个人的事业，在业务员的身后有个强大的企业支撑体系。企业的运作需要众多业务员的努力。业务员对企业诚信就要求业务员为企业利益着想，不能诋毁企业，注重个人的言行举止，时刻维护企业的形象。

最后是对客户的诚信。对客户的诚信是业务员应该具有的



最基本的素质。推销事业就是业务员和客户的沟通过程，通过和客户的沟通，使客户对自己产生信任，进而购买产品甚至帮助业务员宣传产品。对客户的诚信主要在于不能用低劣产品来欺骗客户，不能恣意夸大产品的性能，等等。

对于业务员来说，最核心的一句话概括就是：先做信誉，后卖产品。这种观点为广大成功的企业所接受。尤其是在我国现今市场经济发展还不完善的阶段，诚信的缺失使得诚信成为最为稀缺的资源，因此拥有良好的诚信口碑的业务员和企业能够迅速脱颖而出。



业务员开口笑

深夜，醉醺醺的丈夫只穿一条内裤回到家中。

妻子大怒：“又去赌钱，这回把衣服都给输了！”

丈夫：“不是。在回来的路上，我碰到了个推销员。”

妻子：“推销员？”

丈夫：“是的！他问我：‘要钱，还是要命？’”