



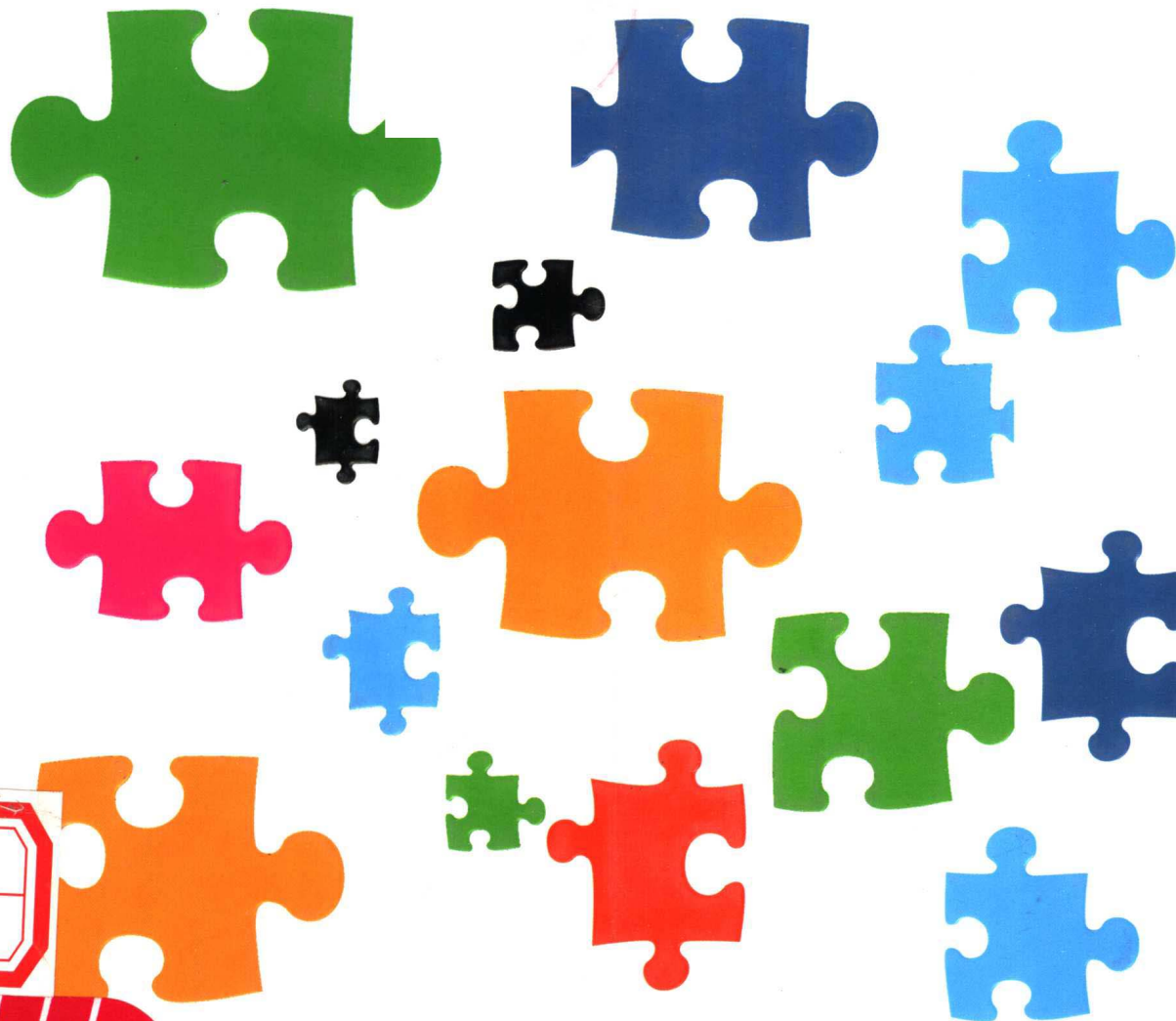
Catch requirements
The potent interview

捕捉需求

有效的销售面谈

主编：刘永中 金才兵

编著：众行管理资讯研发中心



广东省出版集团
广东经济出版社

众行 销售基础流程学习方案



Catch requirements
The potent interview

捕捉需求

有效的销售面谈

主编：刘永中 金才兵

编著：众行管理资讯研发中心

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

捕捉需求有效的销售面谈 / 众行管理资讯研发中心编著, 一厂
州: 广东经济出版社, 2004.8

(销售基础流程学习方案)

ISBN 7-80677-787-3

I. 捕… II. 众… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 066419 号

出版 发行 经销 印刷	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼) 广东新华发行集团 肇庆市端州报社印刷厂 (肇庆市建设一路 2 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	9
字数	119 000
版次	2004 年 8 月第 1 版
印次	2004 年 8 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-787-3/F·1091
定价	全套定价: 72.00 元 本册定价: 18.00 元

如发现印装质量有问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮编: 510100

邮购: 广州市东湖西路永胜中沙省食品大楼 6 楼 邮编: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

图书网站: <http://www.gebook.com>

• 版权所有 翻版必究 •

学 习 目 标

对于一个普通的销售员，特别是一个刚刚从事销售行业的销售员来说，销售面谈是一件很痛苦的事。因为在这个真正和客户面对面打交道的过程中存在太多的变数，可以称得上“一招不慎，满盘皆输”，所以，销售员觉得销售面谈是一件无法把握的事。

其实，我们大可不必如此担心，只要我们熟悉了整个面谈过程，知道了每一步该怎么走，你会发觉，其实要客户成交就是那么简单！

那么整个面谈的流程是怎么样的呢？怎样的面谈才算是一个成功的销售面谈呢？本学习方案从三大方面来与你共同分享：

- ◆ 如何有效地破除客户冰封的大门——营造一个和谐的氛围。
- ◆ 如何通过有效的询问和聆听——探询到客户的需求点。
- ◆ 如何通过 show 出十全十美的产品——满足客户的需求。

目 录

第一章 向冷板凳与闭门羹说 bye-bye ——有效的开场白

1.1 破除“冰封”的大门·····	7
1.1.1 我就是我·····	7
1.1.2 “美丽”才有好心情·····	11
1.1.3 不一样的“新情”不一样的你·····	14
1.2 导出拜访的目的·····	19
1.2.1 导出拜访目的的好处·····	19
1.2.2 及时导出你的目的·····	19
1.2.3 说好你的目的·····	21
1.3 陈述拜访达到的相关益处·····	23
1.3.1 把客户的益处挂在心上·····	23
1.3.2 特性≠优点≠益处·····	24
1.3.3 让客户听到钱进袋子的声音·····	25
1.4 核实认同·····	29
1.4.1 对议程时间安排的核实·····	29
1.4.2 对议程内容安排的核实·····	30
1.4.3 对消息的核实·····	30

第二章 捕捉客户需求——探询篇

2.1 什么是有效的问题·····	39
2.1.1 有助于了解客户现状的问题·····	39
2.1.2 有助于把客户的潜在需求转变为即时需求的问题·····	41

2.1.3 有助于以客户需求为导向的问题.....	44
2.1.4 有助于表达对客户关注的问题.....	47
2.2 如何提一个有效的问题.....	51
2.2.1 如何提一个有效的开放式问题.....	51
2.2.2 如何提一个有效的想象式问题.....	55
2.2.3 如何提一个有效的封闭式问题.....	58
2.3 做一个聪明的渔夫.....	64

第三章 捕捉客户需求——聆听篇

3.1 你会聆听吗.....	72
3.2 捕捉你需要的信息.....	76
3.2.1 听清事实.....	78
3.2.2 听出关联.....	81
3.2.3 听出感觉.....	85
3.3 聆听“百分百”的X技巧.....	92
3.3.1 全神贯注地听——端正你的态度.....	92
3.3.2 让别人一吐为快地听——做个贴心人.....	95
3.3.3 我“听”我“记”我快乐——记录三部曲.....	97
3.3.4 让我用身心来听你！——有回应地听.....	100

第四章 满足客户的需求——有效的利益陈述

4.1 认同客户——重复客户的需求.....	111
4.1.1 核实认同的好处.....	112
4.1.2 具体做法.....	112
4.2 满足客户的需求.....	114
4.2.1 FAB法——尽量发掘产品的益处.....	114
4.2.2 产品演示——show出十全十美的产品.....	118
4.2.3 巧妙运用推广材料——让你的产品更有说服力.....	126

4.3 核实认同.....	131
4.3.1 客户对产品是否完全了解.....	131
4.3.2 客户对产品是否存在疑虑.....	132
4.3.3 客户是否产生了新的需求点.....	134
4.3.4 产品是否符合客户需求.....	135

第一章

向冷板凳与闭门羹说 bye-bye ——有效的开场白

- ◆ 破除“冰封”的大门
- ◆ 导出拜访的目的
- ◆ 陈述拜访达到的相关益处
- ◆ 核实认同

XIAOSHOU XILIE GONGSHU

小刘的拜访成功吗

小刘：王经理，您好！我是光明电子器材厂的销售员。我昨天曾给你打过电话的。

王经理：是吗？你叫什么来着？小陈吧？

小刘：我叫刘为，刘备的刘，为人们服务的为，你叫我小刘就行了！这是我的名片！

王经理：对，对，我记起来了。小刘，请坐请坐！外面很热是吧，名片都湿了。

小刘：王经理，你的生意越做越好啦。

王经理：不算最好也不算最差，过得去吧。

小刘：王经理，你的办公室很有文化品味啊！王经理肯定是个很有涵养的人。

王经理：太夸奖了，我比较喜欢中国的古代文化，所以收藏了一些名人古画。

小刘：王经理真是会赚大钱的人啊！现在很多名人的画在字画市场上的价格是不停地上升的。

王经理：你弄错了，我不是为了钱而收藏名画的。

小刘：对不起，王经理，我是说好的字画价值是不断地升的。我不是说你……

王经理：小刘，你今天来有什么事吗？现在我们已谈了5分钟了，我还有事呢。

小刘：王经理，你心平气和地听我说，我今天是给你带来我们厂最新的产品——高能电子芯片。

王经理：小刘，我们公司刚进了一批芯片，真不好意思，我们暂时还不需要进货。

小刘：王经理，我们的价钱比同类的产品便宜很多。

王经理：真的不需要，请回吧！

……



点评

- ❖ 小刘之所以被拒绝，首先是因为他在第一句话里没有介绍好自己。
- ❖ 其次，小刘没有让客户继续说他感兴趣的话题。
- ❖ 再次，小刘没有及时导出相关的益处。
- ❖ 最后，小刘在时间安排上没有和客户核实认同。

一句话，原因在于小刘的开场白没有做好！

以上的问题对于一个刚刚接触销售行业的人来说是普遍存在的。尽管他们知道开场白很重要，也知道要让客户接受自己的产品首先要解除他的警戒心，让他接受自己，可是许多销售员都不知道怎样去做才是最恰当的。那么，



- ➔ 我们面对陌生的客户该怎样说好第一句话呢？
- ➔ 我们应该怎样去寻找一个客户喜欢的话题呢？
- ➔ 我们在什么时候导出我们拜访的目的呢？以哪种方式导出才吸引人呢？
- ➔ 我们怎样告诉客户我们能给他带来什么呢？

.....

在以下内容里我们都会针对以上问题作一个具体而深入的分析。

在开始本章学习之前，让我们先来做个测试。



测一测

你给别人的第一印象如何

- ※ 你给别人的第一印象如何呢？请认真回顾你的工作经历，如实作答。
 - ※ 请注意，对自己公平和诚实一些。因为这将影响你后面的学习效果。
 - ※ 每题有三种答案，请你选择符合你的一种。
- (1) 当你第一次见到某个人，你的表情是——
 - A 紧张局促，羞怯不安
 - B 大大咧咧，漫不经心
 - C 热情诚恳，自然大方
 - (2) 与人初次会面，经过一番交谈，你能对他（她）的举止谈吐、知识能力方面作出准确的评价吗？
 - A 不能
 - B 有时候能
 - C 大多数可以
 - (3) 你是否在寒暄之后，很快就能找到双方共同感兴趣的话题？
 - A 必须经过一段时间才能找到
 - B 我觉得很有难度
 - C 是的，对此我很敏感
 - (4) 和人谈话时的坐姿通常是——
 - A 跷起“二郎腿”
 - B 两腿叉开
 - C 两膝靠拢
 - (5) 你跟他（她）谈话时，你的眼睛看着何处？
 - A 盯着自己的纽扣，不停地玩弄
 - B 看其他的东西和人
 - C 直视对方的眼睛
 - (6) 选择的交谈话题是——

A 自己所喜欢的

B 对方感兴趣的

C 双方都感兴趣的

(7) 通过第一次交谈，你们分别所占用的时间是——

A 我多于他 B 他多我少 C 差不多吧。

(8) 会谈时你说话的音量总是——

A 很低，以致别人听得较困难

B 柔和而低沉

C 声音高昂而热情

(9) 你说话时姿态是否丰富？

A 偶然会做些手势

B 从不指手画脚

C 会采用姿势补充言语表达

(10) 你讲话的速度怎么样？

A 语速相当快 B 十分缓慢 C 节奏适中

(11) 假如别人谈到了你不感兴趣的话题，你将——

A 打断别人的，另起一题

B 显得沉闷、忍耐

C 仍然认真听，从中寻找乐趣

(12) 你觉得别人对你的态度——

A 很差 B 一般 C 友好

(13) 你和别人告别时，下次相会的时间、地点——

A 对方提出的 B 谁也没有提这事 C 你提议的

评分标准

(1) 选 A 项，得 0 分

(2) 选 B 项，得 3 分

(3) 选 C 项，得 5 分

说明

分数为 0~24：首次效应差。也许你感到吃惊，因为很可能你只是依着自己的习惯行事而已。你原本是很愿意给别人

一个美好印象的，可是你的漫不经心或缺乏体贴，或言语无趣，无形中却给人做出对你的错误的勾勒。必须记住交往是一种艺术，而艺术是不能不修边幅的。

分数为 25~48：首次效应一般。你的表现中存在着某些令人愉快的成分，但同时又偶有不够精彩之处；这使别人不会对你的印象恶劣，却也不会产生很强的吸引力。如果你希望提高自己的魅力，首先你必须从心里重视，努力在“交锋”的第一回合显示出最佳形象。

分数为 49~65：首次效应好。你温和、合作的态度给人留下一个很深刻的印象。无论对方是你工作范围或者私人生活中的接触者，无疑他们都有与你进一步接触的愿望。

你对自己有一个初步的了解了吗，那就让我们开始探讨“让我们的客户没有拒绝我们的理由”吧！记住，我们的目的是向冷板凳和闭门羹说 bye-bye！

1.1 破除“冰封”的大门

当你去拜访客户时，在敲开客户大门的一刹那，别忘了，必须把客户的心门也一起打开！

客户的心门打开了，你才能进去，才能得到你想要的东西！

1.1.1 我就是我

■ 说好你自己

许多销售员认为一看到客户最好就给他来一句完美的、令他震惊和感兴趣的话，让他一下子像个好奇的孩子那样听你说话。最好跟他说益处，向他发问，告诉他爆炸性的新闻。不可否认，这样的开场白有它的可取之处。但是，这现实吗？在实际中很少销售员能做到。

你不可能见到客户连名字还没报上就给他来一大堆的问题吧，这让人有点难以接受，对吗？

所以，跟客户说的第一句话还是先说好自己。

说好自己，是指用一句简单明快的话去介绍自己，它不是推销自己。

假如你刚刚接触销售工作，当你去拜访一位素未谋面的客户时，你说的第一句话会是什么？是不是也跟小刘一样——

“王经理，您好！我是光明电子器材厂的销售员。我昨天曾给你打过电话的。”

除了上面小刘这种纯粹自报家门的说法外，据估计，下面的几种说法，也是许多销售员经常采用的：

★ 您好！我是光明电子材料厂的小刘，请多关照！

★ 王经理，我叫小刘，是光明电子材料厂的销售人员。

★ 你们厂要电子材料吗？很便宜的。

.....

这样的开场过于平凡和生硬，缺乏条理性，还有点颠三倒四的感觉，不但引不起客户的注意，而且也起不到说好自己的效果。

面对客户，第一句话怎么说好你自己呢！下面几个方面必不可少：

说好你自己

- ◆ 一句热情而又有感染力的问候和感谢
- ◆ 你代表公司的名称
- ◆ 你现在的职务
- ◆ 你的名字

根据上面的原则，小刘在面对王经理时的第一句话就可以这样说：

“王经理，您好啊！十分感谢你给我这个拜访的机会！我是光明电子厂的销售主管刘为，这是我的名片，请多关照！”

这样的一句话，**充满热情、简洁明了**，既对别人表示了感谢又介绍了自己。

还有，我们必须牢记的是，在介绍自己时，我们的语言要简洁流畅，不要结结巴巴、羞羞答答的。而且说话时的语气要有感染力，让别人感受到你发自内心的欢欣。

■ 让自己自然而欢欣地微笑

介绍自己除了语言上要明快、有感染力外，笑容和表情也是很重要的，面对客户我们要**自然而欢欣地微笑**。

客户第一次见到你，警戒心是很强的，你要破除他的防线，让他回归于自然、平静。首先作为销售人员的你要做回你自己，给客户一个自然而热情的微笑，在表情上做到：

1. 脸部的肌肉自然向两边舒展。

2. 眼睛要有点眯起来，最好看得见鱼尾纹。
3. 嘴巴要弯起来，露出少许齿部。
4. 对着镜子说“茄子”，然后笑出茄子的形状。

笑容可以迅速拉近你与客户之间的距离，让彼此有愉悦感。有位作家说得好，“世界上最美好的图画，就是人的笑容。”

其实，有些销售员在面对客户时也知道要给客户一个亲切的微笑，可是心情紧张，一笑起来就变成“皮笑肉不笑”的样子，让人看了心寒。

其实，不用紧张，我们只是“按需拜访”。作为销售人员的你要时刻铭记：

解除紧张的心情

- ◆ 客户有需要我才来拜访的
- ◆ 我是来帮助客户解决问题，是他的贴心顾问
- ◆ 销售产品只是解决问题的一个答案
- ◆ 咱们没做亏心事，没啥好紧张的

所以销售人员要做回一个自然的自己，告诉客户，我就是我：自信、礼貌、热情，有感染力。

只要你自然、放松了，就能很轻松地告诉你的客户“我就是我了”。

■ 接发名片

最后提醒大家的是，在介绍自己的时候，我们经常要向对方递上自己的名片和接过对方的名片。在这里，接发名片是一个很讲究的过程，我们应该如何去接发名片呢？



小博士

教你如何接发名片

收名片：要用双手接过，接过之后仔细地看一下，以确定对方的名字和职务。然后小声地读一下对方的名字以确认发音是否正确。最后把名片放回名片夹中。

发名片：名片要整洁、舒展，把名片的正面向着对方，同时，注意不要笔直地递给对方，而应该对着对方的领带，以抛物线的方式递出。



陈一陈

为了巩固学习，请你回答下面的问题：

1. 假如你是 WW 电脑销售主管曾雷，公司派你去和一位姓王的老总谈生意，那个王总一看见你就板着脸问“你是谁，你来干嘛？”你怎么用一句话介绍自己呢？

2. 小勤是一个很喜欢交谈的销售员，他把客户当成自己的老朋友，跟他们谈自己的工作、生活有多成功，渐渐地他发现他的客户越来越少了，你明白为什么吗？

3. 小美是某名牌化妆品的销售员，可是她的柜台总是没人光顾，小美想不通。她的主管提醒她说：“请注意你的笑容，你对客户笑得太牵强了。”请你告诉她该怎么办。