

畅销书《世界上最会说话的人》作者最新力作

会说话 拿订单

全球众多金牌销售员最常用的七大说话秘诀

史迪文·著



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话,拿订单:全球众多金牌销售员最常用的七大说话秘诀 / 史迪文著. — 北京:北京邮电大学出版社,2009.12

ISBN 978-7-5635-2129-6

I. ①会… II. ①史… III. ①销售-语言艺术 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第210663号

书 名: 会说话,拿订单:全球众多金牌销售员最常用的七大说话秘诀

作 者: 史迪文

责任编辑: 王晓宇

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号(100876)

发 行 部: 010-62282185

传 真: 10-62283578

E - mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市昌平北七家印刷厂

开 本: 787×1092 mm 1/16

印 张: 14.75

字 数: 200 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635-2129-6

定价: 29.80 元

·如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社营销中心联系·

“ 序 言 ” PERFACE

● 欲创好业绩，先练好口才 ●

产品越来越多，销售也越来越难，你如何才能吉星高照，快速拿下客户订单？

竞争越来越激烈，客户也越来越挑剔，你如何才能脱颖而出，打造骄人的销售业绩？

也许各种建议、方法如汗牛充栋，层出不穷，但是首当其冲，还是先练好你的口才吧！只要用心学会了说话，你的工作成果一定会事半功倍！

销售人员会说话，不见得就是伶牙俐齿，口若悬河，更非一般人想象的那样妙语连珠，连哄带骗。其实，真正的好口才和会说话，只不过是一套结构化的沟通方法和诱导技巧罢了。话不一定要多，但每一句话的时机和节奏都能拿捏得恰到好处，销售威力自然不可小视；表达也不一定要多么漂亮，但每一句都能有的放矢，正中客户下怀，拿下宝贵的订单自然也会顺理成章。

好吧，我们先来看一个例子。

约瑟夫是一家玩具店的销售员。自从他来到这家店后，店里的玩具就卖得特别快，回头客特别多，老客户介绍来的新客户也非常多。很多人都想知道约瑟夫究竟有什么样的销售秘诀。有人还专门来到约瑟夫的店里，

坐在旁边观察约瑟夫是如何跟客户打交道的。于是，有个人便亲眼见证了下面这一次约瑟夫与顾客打交道的整个过程。

这天，约瑟夫迎来了一位男顾客。当他一走进店门，约瑟夫便发现了他脸上愁云密布。进店之后，男顾客在玩具展台前瞧来瞧去，没有说一句话。约瑟夫连忙走过去，彬彬有礼地问他：“先生，您好！您是要给孩子买玩具吗？”

男顾客说：“是的，我也不知道该买什么样的好，现在的小孩子可真难伺候。”他不经意地回答，尤其是最后一句，却让约瑟夫的心里顿时兴奋了起来。只见他马上接着男顾客的话题说：“是呀，尤其是10岁以前的小男孩，好像什么都满足不了他，当爸爸的可真是头疼啊！”

“太对了！我觉得爸爸是世界上最累心的角色！”男顾客好像一下子找到了情绪的宣泄口，便抬起头来跟约瑟夫滔滔不绝地聊起了他那8岁的儿子。男顾客向约瑟夫眉飞色舞地描述自己的儿子是多么多么的调皮，买的十几个五颜六色的气球，一会就会被他扎破，给他买的画册，很快就会被他全部撕烂……而不管是什么玩具，都玩不了几天，真是太淘气了。

约瑟夫听到这里，明白了男顾客的真正需求，于是便顺势拿起了一款漂亮的玩具飞碟，向他推荐道：“以我多年跟小孩子和玩具打交道的经验来看，这种飞碟一定适合您的孩子。”他一边说，一边打开了玩具飞碟的开关，然后拿起遥控器，熟练地操纵着，强化着自己的语气：“这种玩具飞碟，玩起来特别有趣，不像气球或者画册，看两眼就没意思了。您的孩子很聪明，对新鲜玩具肯定是一学就会，所以，这种操纵较为复杂的飞碟，他一定能够喜欢很长时间的。这样您就不必为了寻找更新更好的玩具而费心了。而且这对他大脑的发育特别有帮助！”

约瑟夫介绍产品只用了两三分钟，言简意赅，句句说到了这位男顾客的心坎，满足了他的心理需求。果然，男顾客马上问他：“多少钱？”约瑟夫说：“300元，再赠送一个遥控器。”男顾客皱了皱眉头，犹豫地说：“这太

贵了!”

听到男顾客提出异议，约瑟夫没有和他争辩，而是用亲和与理解的口吻，微笑着说：“的确，现在市场上的很多同类玩具都比较贵，在一些店里，这款玩具还卖到了400元呢！小孩子的玩心足，做爸爸的真的很费心啊！而且，您每年在玩具方面的花费，就是一个不小的数目！但要买到一款满意的玩具，真的也不大容易。”说到这里，约瑟夫稍微停顿了一会儿，然后用肯定的语气说道：“这样吧，价格我给您打到90折，您看可以吗？”

看到约瑟夫充满诚意，这么善解人意，男顾客爽快地下单，买了一套玩具飞碟。

在临出门时，男顾客又转身回来，购买了两辆遥控小汽车，然后留下了电话号码，并对约瑟夫说：“谢谢你的建议，我今后一定要多给他找一些耐玩且益智的玩具，希望你也能帮我留意一下，新的玩具一到货，就要及时地给我打电话。”

约瑟夫认真地记下了男顾客的电话，然后递上自己的名片，最后又特意叮嘱客户：“现在市场上很多玩具的质量都不好，我们的玩具都有品质保证，如果您从本店购买的玩具出现了质量问题，七天之内可以凭借发票无条件更换、退货。”

最后，男顾客带上玩具，高高兴兴地走了。而约瑟夫一直把他送到门口，然后握手告别。

看到这里，你发现约瑟夫有什么销售秘诀了吗？是的，约瑟夫非常善于察言观色、善解人意，更重要的是，他拥有非常好的销售口才！

在这次销售中，约瑟夫综合运用了几种销售口才上的技巧，很值得每一位希望通过强化销售口才而提高销售业绩的人琢磨和学习。

有人可能会说，卖出了一套玩具能挣几个钱，卖玩具的有什么值得学习的？其实，在销售领域，不管能卖出什么东西，都值得学习。能够卖出

航空母舰的推销员固然了不起，但能够把绣花针推销出去的也很优秀。只要你拥有了好的销售口才，你无论是卖芝麻还是卖飞机，都一定能够胜任。

欲创好业绩，先有好口才。所有有志于在销售领域获得成就的人，都希望自己拥有能轻易说服客户的口才。那么，什么是好口才呢？

也许每个人对“好口才”的评判标准都不一样，但通过对世界上上百位推销大师、销售冠军和交易高手销售口才的分析、总结和归纳，我们发现他们最常用的销售口才秘诀主要有七种。而且，通过销售实践我们得出结论，只要掌握好这七种口才秘诀，就足以在销售领域取得很大的成功。

这本书就是专门为想提高口才能力从而去创造更佳业绩的人打造的，书中主要介绍的就是这七种口才秘诀。我们不妨结合刚才约瑟夫的案例，简要地介绍一下，因为约瑟夫在刚才的案例中恰好综合运用了这七种口才秘诀。

当看到顾客进来后，通过细心观察，约瑟夫用适当的提问，开始了对顾客的推销。在与顾客的交谈过程中，约瑟夫非常积极地倾听顾客谈论其孩子的各种调皮捣蛋的趣事以及自己的烦恼，从中发现了顾客的真正需求，从而投其所好，向顾客言简意赅地推荐了他真正需要的玩具。在推销商品时，约瑟夫又不露痕迹地赞美了顾客以及他的孩子一番，让顾客非常的受用和愉悦。

在顾客对约瑟夫的报价产生异议时，约瑟夫并没有争辩，而是又用良好的口才，化解了异议，使交易顺利达成。而且，在交易最后约瑟夫还真诚地叮嘱了顾客一番，提醒他如果有质量问题，可以在七天内无条件退换，显得很体贴顾客。可以预见的是，这位顾客很可能会成为约瑟夫的回头客，而且有可能会介绍别的顾客来这里消费。

总结约瑟夫使用到的口才秘诀主要有：**主动提问，积极倾听，投其所好，言简意赅，巧妙赞美，化解异议以及真诚体贴。**

这些，就是本书后面内容里要重点论述的七大销售口才。



愿本书能对提升你的销售口才起到较大的帮助作用，使你在拿订单和创造良好业绩的过程中如虎添翼！现在，让我们马上开始学习这些秘诀，并迅速地应用到你的销售实践中去吧。



先睹为快！

全球众多金牌销售员最常用的七大口才秘诀

1. 投其所好——钓鱼用饵，“钓”客户用“欲望”。
2. 化解异议——嫌货才是买货人，化解拒绝就成交。
3. 言简意赅——心太急吃不了热豆腐，话太多容易赶走顾客。
4. 巧妙赞美——赞美说得好，产品更畅销。
5. 积极倾听——欲令客户倾心，少倾诉多倾听。
6. 主动提问——找准池塘捞大鱼，问对问题挣大钱。
7. 真诚体贴——用真心换真心，以热诚赢热诚。

“ 目 录 ” CONTENTS

序 言 欲创好业绩，先练好口才

第 1 章 货卖一张嘴，全凭舌上功

货卖一张嘴，全凭舌上功。会说话，就能让客户满意，从而促成交易；不会说话，就容易让客户犹豫，甚至生气，从而使订单流失。

销售无定式。但归根到底，成功推销就是找到客户最容易被打动的“那根‘心弦’”，用得体的话去“拨动”它，让客户心甘情愿地掏钱购买我们的产品或服务。如何拨动呢？就靠我们能够随机应变的口才，靠让客户产生占了便宜感觉的口才，靠聊客户感兴趣的话题的口才，靠引导客户消费从而创造成交机会的口才！

- 1 货卖一张嘴，全凭舌上功 / 002
- 2 会说话，拿订单；不会说话，业绩惨淡 / 007
- 3 让客户产生捡了便宜的感觉，才是到位的销售 / 015
- 4 卖鱼钩卖出“巡洋舰”：如何把小订单变成大订单 / 020

5 一条稳拿订单的“必杀技”：从客户的兴趣入手 / 025

6 临门一脚：助你拿下订单的“七种武器” / 030

第2章 钓鱼用饵，“钓”客户用“欲望”

钓鱼必须用饵，要“钓”客户，让其下订单，最好用“欲望”。欲望，是人去做一件事情或者去买一样东西的动机和需求。要想征服客户，就得充分了解、熟练掌握和善于利用人的“基本欲望”，即人们最普遍的需求。

只有充分了解客户的真正欲望与需求，投其所好，才能激发出客户的潜在购买欲，让其觉得自己是个赢家，并充满希望与期待，从而信任你，主动购买你的产品或服务。

1 销售冠军的成功秘密：投其所好 / 036

2 钓鱼用饵，“钓”客户用“欲望” / 042

3 了解客户的需求，说到客户的心坎里 / 047

4 挖掘和激发出客户的潜在购买欲 / 051

5 收回承诺策略：推销高手们都在使用的高招 / 055

6 让客户从你的服务中获得快乐 / 060

7 赢得对方信任，才能一步到位 / 065

第3章 嫌货才是买货人，化解拒绝就成交

嫌货才是买货人。“拒绝”和“成交”是一对分不开的恋人。业绩出色的推销员从来不会因为受到客户的拒绝而停止推销，反而把拒绝看成是一种客户很可能购买的信号，从客户的拒绝中分析其本意，想方设法改变客户的心意，将客户冷漠的抗拒转变为对产品或服务的关心，最

后促成客户决定掏钱购买。

欲拿下订单，成交买卖，就必须跨越客户的拒绝。若能轻松地面对和处理客户的拒绝，你的推销必将如鱼得水，势如破竹。

- 1 “拒绝”和“成交”是一对分不开的恋人 / 072
- 2 掌握客户抗拒原理，轻松化解客户异议 / 077
- 3 征服“大人物”，拿下“大订单” / 083
- 4 推动你的客户，帮客户下决心 / 090
- 5 一学就会一试就灵的客户接近法 / 094
- 6 讨价还价的金科玉律 / 098

第4章 心太急吃不了热豆腐，话太多容易赶走顾客

常言道：言多必失。你说得太多，既可能无法自圆自说，客户听得也会厌烦，从而可能永远都不想再见到你。只有适度推销，才能为你业绩的提升带来奇效。

说服别人，往往是言简意赅胜于喋喋不休，简明扼要胜于滔滔不绝。试着简明扼要地向你的客户推销吧，留下一定的时间让客户自己考虑和做决定。如果你能这样做了，你必将发现，拿下订单的成功率会非常高。

- 1 过度推销，往往让煮熟的鸭子也飞走 / 106
- 2 逞口舌之快，不如四两拨千斤 / 110
- 3 不合时宜地打破沉默，容易招致客户反感 / 115
- 4 过分热情，客户就容易提高警惕 / 119
- 5 心急吃不了热豆腐，态度太急切拿不下订单 / 123

第5章 赞美说得好，产品更畅销

每个人都希望得到别人的赞美和夸奖，客户自然也不会例外。赞美说得好，产品就畅销。所以在推销过程中，推销员应该适时地采取这种策略，多多夸奖和赞美客户。如果你能够把客户夸高兴了再谈业务，你拿下订单的几率就会极高，甚至是百发百中。

- 1 赞美说得好，产品就畅销 / 130
- 2 把客户夸高兴了再谈业务 / 133
- 3 赞美要挠到客户的“痒痒处” / 137
- 4 记住对方的名字，使对方觉得他很重要 / 142
- 5 赞美言不由衷，容易适得其反 / 146
- 6 用好赞美的原则、技巧和方法 / 150

第6章 欲令客户倾心，少倾诉多倾听

在推销过程中，要用心去倾听客户的话语，给客户足够的倾诉时间，时刻保持一种对他所说内容感兴趣的状态，这会让客户从心底里对你有一种认同感。如果你让客户高兴，他就会让你更高兴；如果你让客户嘴巴舒服，他就会让你的钱包饱满。如果经常表现得对客户的话非常感兴趣，并总是乐意倾听，你将很快发现，订单会主动地来找你。

- 1 不知道客户的需求，是因为你听得太少 / 156
- 2 乐于倾听客户说话，订单就会不请自来 / 161
- 3 用倾听捕捉到成交的准确时机 / 165



- 4 听出客户所言背后的潜台词 / 168
- 5 倾听, 让客户息怒的最有效办法 / 173

第7章 找准池塘捞大鱼, 问对问题挣大钱

鼓励客户多说话, 是赢得成交拿下订单的一项绝招。如何让客户多说话呢? 其实就是善于多问几个“为什么”! 什么叫口才好会说话呢? 说白了, 就是能让对方多说话的一套技巧和方法。怎样才能让对方多说话呢? 答案很简单, 适当地多问几个“为什么”。

找准池塘捞大鱼, 问对问题拿订单。想促成交易的成功, 就必须牢牢掌握客户所说的话。如何掌握? 用恰当的问题一步步地“牵引”客户, 直至客户决定成交。

- 1 多问客户“为什么”, 成交更稳妥 / 178
- 2 一小步一小步地征服客户 / 181
- 3 马上助你业绩翻番的“选择题销售法” / 185
- 4 用问题表示你对对方的关心 / 189
- 5 引导客户说“是”, 拿订单更容易 / 194
- 6 掌握一套方法, 成为提问的绝顶高手 / 197

第8章 用真心换真心, 以热诚赢热诚

想成为推销高手, 你并不一定要有高深的理论和技巧, 但你一定要有足够的真心与热诚。真心换真心, 每个人都喜欢对方能够真诚地对待自己, 客户亦不例外。如果你能够在推销过程中, 对客户进行贴心的服务, 将心比心, 就必定能“俘获”客户的心。

你可以对每件事都怀抱热诚。与人握手时, 你可以满怀热诚; 打电

话时，你可以将愉快的心情传递给对方；面对面交流时，你可以用微笑传递你的热诚……只要心中充满热诚，就能洋溢出来，让对方深深地感受到，从而回报予你以好感与真诚。

- 1 诚实是赢得可持续销售的根本 / 206
- 2 真心换真心，顾客都喜欢贴心的销售人员 / 208
- 3 用温暖的问候，传递你的真诚 / 212
- 4 拉近心的距离，与客户成为朋友 / 215

第 1 章

货卖一张嘴，全凭舌上功

货卖一张嘴，全凭舌上功。会说话，就能让客户满意，从而促成交易；不会说话，就容易让客户犹豫，甚至生气，从而使订单流失。

销售无定式。但归根到底，成功推销就是找到客户最容易被打动的那根“心弦”，用得体到位的话去“拨动”它，让客户心甘情愿地掏钱购买我们的产品或服务。如何拨动呢？就靠我们能够随机应变的口才，靠让客户产生占了便宜感觉的口才，靠聊客户感兴趣的话题的口才，靠引导客户消费从而创造成交机会的口才！

① 货卖一张嘴，全凭舌上功

为什么同在一家公司里当销售员，销售同样的产品，最终业绩却有天壤之别？

为什么有些销售员总是业绩平平，有些人却能屡创销售奇迹？

为什么有些销售员被顾客视作讨厌鬼，有些人却能让顾客主动上门来购买？

为什么有些销售员拿一份订单都很费劲，有些人却能轻松就拿一大把？

.....

为了找到这些问题的答案，我们不妨从美国“金牌推销员”乔·库尔曼的故事说起。

乔·库尔曼是美国销售界的传奇人物，是成千上万推销员眼中的偶像。他是全美国推销员里收入最高的人之一。在其 25 年的推销生涯中，他推销出去了超过 4 万份人寿保险，平均每天 5 份。因此，他被业界人士尊称为“金牌推销员”。

能够成为行业里薪水最高者之一，平均每天卖出 5 份保险，乔·库尔曼必定有其与众不同的成功秘诀。那么，他的成功秘密是什么呢？按乔·库尔曼自己的话来说就是，他能够成功，其实很简单，关键就在于两点：一是能吃苦耐劳，二是会说话。换言之，正是凭着自己的勤勉和出众的口才，他把人寿保险成功地推销给了一个又一个客户。

能吃苦耐劳是每一个推销员都容易做得到的，但会不会说话，那就不一定了。我们先通过乔·库尔曼的一个推销故事，看看他是如何说话的吧。

罗斯是一家工厂的老板，平时工作非常繁忙。很多推销员都在他面前无功而返，但乔·库尔曼却成功地让这个大忙人接受了自己的推销。他是怎么做到的呢？

见到罗斯后，库尔曼便主动地打招呼：“您好！我叫乔·库尔曼，保险公司的推销员。”

罗斯不悦地说：“又是一个推销员。别烦我了，我没时间。你是今天向我推销的第十个推销员了，我还有很多事要做，没功夫听你说。就算有时间也不想浪费在你们这些烦人的推销员身上。”

库尔曼依然保持着微笑：“请允许我做一个自我介绍，1分钟就足够。”

罗斯有些不耐烦：“我很忙，根本没时间听你说话，你快走吧！”

库尔曼当然不会走，只见他低下头来，似乎全然忘记了自己推销的身份。花了整整一分钟时间去看放在地板上的罗斯工厂生产的产品，然后问罗斯：“您生产这些产品？”在得到肯定的回答后，库尔曼又问：“您从事这一行有多长时间了？”罗斯回答：“哦，22年了。”库尔曼继续问道：“真了不起啊！那您是怎么开创您的事业呢？”当他向罗斯问到这句话时，这句库尔曼知道充满了魔力的话，果然在罗斯身上也发挥了效用。只见罗斯放下了戒备，开始慢慢放松地跟库尔曼谈了起来，从自己早年的不幸谈到自己艰苦创业的经历，一口气谈了一个多小时。

最后，罗斯热情地邀请库尔曼参观了自己的工厂。这第一次和罗斯的见面，库尔曼虽然没有卖出一份保险，却和罗斯成了朋友。先交朋友，后做生意。在接下来的三年里，罗斯竟然主动地从库尔曼那里买走了8份保险大单。

为什么别的推销员在罗斯面前总是无功而返，而库尔曼却能够和罗斯成为朋友，并向他成功地推销出了8份保险呢？原因是，库尔曼懂得如何

跟客户说话。

会说话，拿订单。在面对客户的时候，任何一个推销员的最重要的工作都是——说服顾客。而要说服顾客，没有好的口才是不行的。要知道，**货卖一张嘴，全凭舌上功！**

通常，人们对陌生的推销员总是心存戒备的，往往以没有时间为由将其打发走。作为推销员的你，如果面对陌生的客户，你该如何消除对方的戒心，如何让对方和你最终成为朋友呢？很显然，成为了朋友，交易就变得很容易，订单就很好拿了。这时，你需要好口才，需要会说话。例如，你可以像乔·库尔曼那样，用一些恰当的问题来突破客户的心理防线，并用一两句“具有魔力的话”来让客户迅速地乐意与你交谈。当客户愿意滔滔不绝地说话时，你就成功了一大半。

在乔·库尔曼和罗斯的交谈中，乔·库尔曼说出的“具有魔力的话”是：“那您是怎么开创您的事业的呢？”这样的话，用来“对付”那些忙得不可开交的和已经取得了一定成就的人，非常管用，只要你向他们提出了这个问题，他们总是能挤出时间来和你聊几句的。当然，面对不同的客户，“具有魔力的话”也不一样。在本书里，这方面还会有更深入的探讨。



君子若不开口，神仙也难下手

你想让客户给你下订单，就必须想办法让客户和你交谈。如果客户不愿意和你说话，你是很难做成这个人的生意的。这就像俗话说的：“君子若不开口，神仙也难下手。”作为推销员，最怕对方三缄其口。如果遇到这种情况，你就必须想办法撬开客户的嘴巴。

如果你想让客户乐意买你的东西，你就必须学会和客户说话。事实上，推销的秘诀在于找到人们心底里最强烈的需要。你想让客户买你的东西，你就必须懂得如何满足客户心底里最强烈的需要。那么，怎样才能找到客

