

交易的成功，往往是口才的产物

销售 与 口才

知识全集

盛乐/编著

XIAOSHOU YU KOUCAI
ZHISHI QUANJI

北京工业大学出版社

销售 与 口才

| 知 | 识 | 全 | 集 |

盛乐 / 编著

XIAOSHOU YU KOUCAI
ZHISHI QUANJI

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售与口才知识全集/盛乐编著.—北京:北京工业大学出版社,2009.3

ISBN 978-7-5639-2051-8

I.销… II.盛… III.销售—口才学 IV.F713.3 H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第011623号

销售与口才知识全集

编 著:盛 乐

责任编辑:胡 嫒

封面设计:久品轩设计

出版发行:北京工业大学出版社

地 址:北京市朝阳区平乐园100号

邮政编码:100124

电 话:010-67391106 010-67392308(传真)

电子信箱:hgdcbsfxb@163.net

承印单位:河北固安保利达印务有限公司

经销单位:全国各地新华书店

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:29

字 数:540千字

版 次:2009年3月第1版

印 次:2009年3月第1次印刷

标准书号:ISBN 978-7-5639-2051-8

定 价:45.00元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误,请寄回本社调换



前 言

当今社会,人们开始越来越重视口才方面的知识修养,越来越崇尚“知识就是财富,口才就是资本”的理念。现代社会早已不是那种“鸡犬声相闻,老死不相往来”的信息闭塞时代,而是高度信息化、知识化的社会,其中信息传递的一种最重要形式就是沟通与口语表达。著名推销大师戴尔·卡耐基曾说:“一个人的成功,约有15%取决于知识和技术,另外的85%则取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”可以说,没有相应口才技能的人将无法适应这个飞速发展的时代,也很难在这个竞争激烈的社会中博取自己的一席之地。

越来越重视口才,成了现代社会的一种显著的发展趋势,而这种趋势反映在那些需要经常接触客户的销售人员身上时,其意义也就更为重大了,因为从本质上来说,销售工作就是要通过说服客户来达成交易。如果销售人员欠缺相应的口才技巧,就无法与客户进行有效的沟通,也就谈不上对客户的说服,进而也就无法成功地达成交易。

“交易的成功,往往是口才的产物”,这是美国的“超级推销大王”——弗兰克·贝特格近30年推销生涯的经验总结。因此,可以这样说,对于销售人员,哪里有声音,哪里就有了力量;哪里有口才,哪里也就吹响了战斗的号角,进而也就有了成功的希望。

正所谓“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师”。销售人员一旦具备了一流的口才,就能够顺利地约见到客户,争取到向对方推销的机会;就能够迅速地吸引客户的注意力、引起对方的兴趣,从而打开销售工作的局面;就能够一步一步地激起客户的购买欲望,并最终说服对方作出最后的购买决定;就能够妥当地处理好售后的相关收尾以及对老客户的维系工作。口才的影响力将会伴随着销售工作的整个过程,而销售口才的好坏,也将会在上述每一个环节上,对销售工作的成败产生决定性的影响。因此,可以毫不夸张地说,销售的



成功在很大程度上可以归结为销售人员对口才的合理运用与发挥。

可见,口才在销售中的重要地位是毋庸置疑的,拥有雄辩的成才是每一个人都梦寐以求的,同样这也是成为优秀销售员所必备的前提条件。那么,我们究竟该如何提升我们的口才技能呢?最好的方法是在日常生活中进行一点一滴的积累,去学习、去探索那些切实可行的沟通与口才技巧,平时多说,在实践中多练。

本书正是针对销售人员的这种口才上的现实需求,有针对性地对相关领域内的知识进行了优化设计与重组,在内容编排与语言表达上也更适合销售人群的需要。全书共分销售口才的基本修炼与销售口才的实践两大部分,而本书的基本修炼与实践内容部分之间却又没有严格的界限,理论中包含着实践,实践中又不乏理论的支撑。之所以如此安排全书的内容,是为了更好地提升销售人员的口才技能,而非一味地追求结构上的严整,因为服务销售人员并提高其口才技能,才是本书的根本宗旨的所在。

千里之行,始于足下。当你通过本书掌握了相应的口才理论与技能后,就需要在销售实战中去运用它,去不断地完善它,因为你的说话能力是能够通过不断实践而练就的。正所谓,日日行,千里不在话下;天天读,万卷亦非难事;时时练,你的口才能力才能日渐得以提升!



目 录

上篇 销售口才的基本修炼

第一章 成功销售来自一流口才	/3
● 成功销售离不开好口才	/3
● 好口才能够成功预约到客户	/5
● 好口才能够打开推销局面	/7
● 好口才能够使销售取得突破	/9
● 好口才能够激起顾客的购买欲望	/12
● 好口才才是销售取得进展的保证	/14
● 好口才能够说服顾客作出购买决定	/16
● 好口才助你“步步为赢”	/18
第二章 销售口才基本功	/21
● 销售人员口才素质必备	/21
● 消除制约口才发挥作用的不利因素	/23
● 销售口才的基本原则	/25
● 销售好口才的前提——熟知所推销的产品	/28
● 销售好口才的前提——熟知客户的相关信息	/30
● 学会分析客户的需求	/33
● 销售好口才的前提——熟知竞争对手的情况	/35
● 销售语言有效发挥的前提——良好的形象	/38
● 培养一流的销售语言礼仪	/40



第三章 销售好口才的品质基础	143
● 成功的销售来源于自信	143
● 炼化自己内在的精神气质	145
● 不达目的不罢休的恒心	146
● 要做就做最好的	148
● 诚实决定销售成果	150
● 乐观的销售心态	152
● 激情洋溢地去销售	154
● 坦然面对客户的拒绝	155
● 克服与客户沟通时的恐惧心理	157
第四章 销售口才的黄金定律	159
● 销售就是为了说服	159
● 学会与人套近乎	160
● 从客户的立场出发	163
● 销售语言要有针对性	164
● 销售语言要幽默风趣	166
● 销售语言要恰如其分的热情	167
● 用真诚的言语打动客户	169
● 用沟通来搭建友谊的桥梁	171
● 委婉含蓄的销售语言	173
第五章 销售语言的表达艺术	175
● 说话不单纯是为了表达	175
● 会说话是一门艺术	177
● 话不投机半句多	179
● 尽量多用一些积极的措辞	180
● 销售人员的口才技巧	182
● 不要与客户争论	184
● 面带微笑地与客户交谈	185





- 从客套话里发现客户的软肋 /133
- 客套话不要太随意 /135
- 说客套话不可过度 /137

第九章 不要吝惜你的赞美 /139

- 赞美是一种美德 /139
- 用赞美去打动客户 /140
- 一些常用的赞美语言 /142
- 赞美要恰到好处 /143
- 用赞美性的话语来接近顾客 /145
- 赞美要建立在真实的基础之上 /146
- 真诚的赞美没人会拒绝 /148
- 用赞美体现客户的重要性 /151
- 赞美不是拍马屁 /154
- 赞美要有的放矢 /156

第十章 成功销售的口才诀窍 /158

- 欲擒故纵的销售口才 /158
- 销售要会说巧妙话 /159
- 记住客户的名字 /161
- 不可或缺的肢体语言 /164
- 假设已经成交 /165
- 让客户产生紧迫感 /167
- 用言语唤起客户的忧虑 /169
- 请将不如激将 /171
- 有时语气不妨强硬一些 /172
- 此时无声胜有声 /173

第十一章 销售口才的禁忌 /175

- 敲开门就直奔主题 /175
- 过于程式化和带着职业腔调 /176



●喋喋不休,说个没完	/177
●说话东拉西扯没有重点	/178
●心不在焉	/179
●不会揣摩顾客的心理	/180
●过度推销	/181
●一味地对自己的产品夸大其词	/182
●认为说赢客户就能够成交	/183
●忽视信用的作用	/185
第十二章 销售口才的注意事项	/188
●能说还要会说	/188
●要适时改变推销方式	/189
●学会自抬身价	/190
●记得为下一次的销售留条后路	/191
●不要因话不得体而失去客户	/192
●不该说的话不要说	/193
●不要不拘“小节”	/194
●学会掩饰自己的情绪	/195
●他已说不买,我就没必要再坚持了	/196
●不要循规蹈矩地接近顾客	/197
●切勿急于求成	/198
●不要过度坦诚	/199
第十三章 电话销售的口才	/201
●电话销售的基本原则	/201
●电话销售的基本流程	/203
●电话销售应该注意的事项	/205
●电话销售的实战技巧	/206
●电话销售要掌握娴熟的语言技巧	/209
●进行有效的电话预约销售	/211
●巧妙地绕过接线人	/213



- 把握好电话接通后的20秒 /215
- 如何拨打陌生拜访电话 /217
- 掌握好与客户通话的时间 /219

第十四章 应对不同客户的口才技巧 /222

- 对待不同年龄客户的口才技巧 /222
- 对待不同性别客户的口才技巧 /224
- 不同职业客户的购买特点 /226
- 对待喋喋不休型客户的口才技巧 /228
- 对待沉默寡言型客户的口才技巧 /229
- 对待喜欢争论型客户的口才技巧 /231
- 对待疑虑重重型客户的口才技巧 /232
- 对待刨根问底型客户的口才技巧 /233
- 对待挑剔型客户的口才技巧 /235
- 对待似懂非懂型客户的口才技巧 /237

6

下篇 销售口才的实践

第十五章 开拓客户的口才技巧 /241

- 把握好客户的购买心理 /241
- 准客户须具备的三个条件 /243
- 寻找准客户的五个基本方法 /245
- 请人介绍来拓展客户 /248
- 让老客户与“局外人”为你宣传 /249
- 要学会抢占先机 /251
- 不要以貌取人 /251
- 先了解客户再去“攻城” /253
- 收集相关信息 /254
- 选择好拜访的时机 /257
- 做到和陌生人一见如故 /258



●从客户身边的人入手	1260
第十六章 接近客户的口才技巧	1261
●预约客户的方法	1261
●当面约见客户的方法	1263
●接近客户的讲话原则	1265
●接近客户的基本方式	1266
●接近客户应注意的细节	1268
●不要忽视接待人员的作用	1270
●用认错来吸引客户	1271
●寻找共同话题来接近客户	1272
●利用客户的好奇心接近对方	1273
●不要一味地去迁就客户	1274
第十七章 与众不同的开场白	1276
●开场白要有创意	1276
●好的开场白是成功的一半	1278
●一开场就能激发客户的兴趣	1279
●开场的常用方法	1281
●设计好开场白	1283
●寒暄式的开场白	1284
●坦承来意的开场白	1286
●借助彼此都认识的第三方开场	1287
●借助权威完成开场白	1288
●拉家常式的开场白	1289
●吸引客户好奇心的开场白	1291
●紧紧抓住机会的开场白	1292
第十八章 介绍产品的口才艺术	1295
●介绍产品有技巧	1295
●成为产品专家	1297



- 介绍产品的AIDA理论 /298
- 卖产品不如卖效果 /300
- 介绍产品时要突出卖点 /301
- 对自己销售的产品要有信心 /303
- 用权威的数字来说话 /304
- 以专家的眼光来看竞争对手的产品 /307
- 充分调动客户的想象力 /308
- 在销售的过程中进行产品介绍 /310
- 对产品的介绍要客观 /311

第十九章 销售不同产品的口才技巧 /314

- 销售家用电器的口才技巧 /314
- 销售汽车的口才技巧 /315
- 销售保险的口才技巧 /316
- 销售房产的口才技巧 /318
- 销售办公用品的口才技巧 /319
- 销售服装的口才技巧 /320
- 销售玩具的口才技巧 /321
- 销售图书的口才技巧 /323

第二十章 销售中的提问口才 /325

- 有效的提问是销售成功的基础 /325
- 销售提问的基本方式 /326
- 做好提问的准备工作 /328
- 销售实战中的提问技巧 /330
- 销售提问的注意事项 /332
- 多做积极的提问 /333
- 用提问来了解客户的需求 /335
- 提出的问题要专业 /336
- 进行引导式提问 /338
- 进行适当的反问 /340



第二十一章 处理客户异议的口才技巧	1342
● 客户异议的基本类型	1342
● 找出客户异议背后的真实意图	1344
● 判别客户异议的真伪	1346
● 处理客户异议时的语言技巧	1348
● 冷静地处理客户的异议	1349
● 用真诚去化解客户的异议	1351
● 直接否定客户的异议要把握好度	1353
● 引导客户说出真实意图	1355
● 巧妙化解客户的异议	1357
● 有些异议不必当真	1359
第二十二章 应对客户借口的口才技巧	1361
● 应对“改天再来”的借口	1361
● 应对“我很忙”的借口	1362
● 应对“以前用过,并不好”的借口	1363
● 应对“我要向朋友买”的借口	1363
● 应对“那你就是要推销东西了”的借口	1364
● 应对“再考虑考虑”的借口	1366
● 应对“我想到别家再看看”的借口	1368
● 应对“我很满意目前的供应商”的借口	1370
● 应对“我得和我的上级商量商量”的借口	1371
● 应对“先把资料放在这吧”的借口	1373
第二十三章 讨价还价的口才艺术	1375
● 处理价格问题的基本原则	1375
● 处理价格问题的基本方法	1376
● 价格谈判的技巧与策略	1378
● 报价的技巧	1380
● 还价的基本原则	1382



- 还价的技巧 /384
- 摸清客户的底线 /386
- 先“咬紧牙关”后松口 /387

第二十四章 让客户一步一步被你说服 /389

- 多用积极的说服字眼 /389
- 说服力语言要有逻辑性 /390
- 营造一种有助于说服的情境 /392
- 对客户进行巧妙的语言诱导 /393
- 对客户进行反复的心理暗示 /394
- 引导客户说“是” /395
- 说服犹豫不决的客户 /397
- 说服要循序渐进 /398
- 切中客户的要害进行说服 /399
- 为客户描绘一个美妙的意境 /401
- 让客户进行自我说服 /402

10

第二十五章 促成交易的口才技巧 /403

- 从客户身上捕捉成交信号 /403
- 促成交易的策略 /404
- 促成交易的口才技巧 /406
- 物以稀为贵成交法 /408
- 好奇成交法 /410
- 选择成交法 /412
- 利用折扣促成交易 /414
- 促使客户作出最后的购买决定 /416
- 有效地巩固销售成果 /418

第二十六章 售后服务的口才技巧 /420

- 售后服务的方法及语言要求 /420
- 客户的抱怨就是你的动力 /421



●恰当地处理客户的抱怨	/422
●处理客户抱怨时的语言技巧	/424
●处理客户抱怨时的“禁用语”	/426
●委婉地回应客户的抱怨	/247
●向客户征询反馈信息	/249
●“谢”出来的生意	/430
●弄清楚你的客户为什么会流失	/432
第二十七章 催收货款的口才技巧	/434
●催收货款的口才基础	/434
●弄清贷款回收困难的原因	/435
●把握催收贷款的制胜因素	/437
●催收贷款的方法	/439
●催收贷款时的口才艺术	/440
●利用“挤压”法回款	/442
●利用法律手段催收贷款	/444

上 篇

销售口才的基本修炼



现代社会早已不是那种“鸡犬声相闻，老死不相往来”的信息闭塞时代，高度信息化、知识化是现代社会的显著特征，而作为信息传递的一种最重要形式就是人的口语表达。可以说，没有相应口才技能的人将无法适应这个飞速发展的时代。

对于那些需要经常接触客户的销售人员来说，口才的重要性就更为突出了，因为其工作的本质就是要通过说服客户来达成交易，没有一定的口才技能就无从与客户进行有效的沟通，从而也就无法通过说服来实现交易。所以，销售人员要想成功地实现销售，需要口才作为铺垫，需要时刻加强对自我口才技能的修炼。