

销售

No. 1

你是怎么说的？

——战胜逆境的推销谈话术

[日] 吉野真由美 著 陈菁 译

还在辛苦打拼的销售员注意了！



让洞悉客户消费心理的销售大师吉野真由美帮您
提升说话技巧，
掌握议价变动因素，
由内到外，彻底改变您的业务逻辑，
打造最强业务力！

山东人民出版社

[日] 吉野真由美 著 陈 菁 译

你是怎么说的？

战胜逆境的推销谈话术

销售

No. 1

山东人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售No.1, 你是怎么说的?/[日]吉野真由美著;陈菁译. —济南: 山东人民出版社, 2009.10

ISBN 978-7-209-05051-7

I. 销… II. ①吉…②陈… III. 推销—口才学 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第174018号

Hoshii mochireshon ga fushigi to appu! Nazeka okyakusama ga yorokonde keiyakushitekureru
maho no eigyopurezenjyutsu © 2007 by Mayumi Yoshino

Original Japanese edition published in 2007 by DIAMOND, Inc.

Simplified Chinese Character rights arranged with DIAMOND, Inc.

Through Beijing SMSQ Culture Communications Co., Ltd.

责任编辑 赵 力

封面设计 张丽娜

销售No.1, 你是怎么说的?

——战胜逆境的推销谈话术

[日]吉野真由美 著 陈菁 译

山东出版集团

山东人民出版社出版发行

社 址: 济南市经九路胜利大街39号 邮 编: 250001

网 址: <http://www.sd-book.com.cn>

发行部: (0531)82098027 82098028

新华书店经销

山东新华印刷厂临沂厂印装

规 格 32开 (148mm × 210mm)

印 张 6.5

字 数 100千字 插 页1

版 次 2009年10月第1版

印 次 2009年10月第1次

ISBN 978-7-209-05051-7

定 价 24.00元

如有质量问题, 请与印刷厂调换。(0539) 2925659

这个世界上最难的谈判是什么？

“谈判”一词听上去像是专业人士的事情，其实在我们的生活中处处有着它的踪影。例如：

“能不能把我的工资涨到××万日元？”这是请求加薪。

“跟我结婚吧！”这是求婚。

“我想成功完成这个项目，请给我投资。”这是请求资金援助。

“你能把烟戒掉吗？”这是提出期望。

“从这个月开始零用钱只给你××万日元。”来自妻子的要求。

“这个价格不能低于××日元吗？”这是在砍价。

以上事例实质上全都需要进行谈判。

人们每天的日常生活，很大程度上就是不断地向周围的人传递信息，与各色人等进行大大小小的各种谈判。

当信息传达到位，沟通良好，对方按照我们的意愿采取行动的时候，这就是谈判成功。通过交涉达到自己的目的会给人一种成就

感，体会着这种爽快的感觉，就连当天喝的啤酒似乎都格外爽口！

这时大脑中会分泌出一种叫内啡肽多巴胺的物质，你就会沉醉于这种氛围，甘愿成为它的俘虏。

但是，此时还有一点必须非常注意。

谈判过程中如果只是我们单方面得到满足感，这还不能称得上成功。一场完美的谈判，必须让对方和我们感同身受，甚至获得超过我们的成就感和满足感才可以。

如果不是这样的话，感受上的差异就会带给对方某种莫名的压力，导致谈判回到原点，甚至令对方产生不满、抱怨，直至取消订单，到头来我们空欢喜一场。

又或者你一味忍让，对某些问题避而不谈，由此对谈判前景感到索然无味，那么最终也无法获得谈判成功。

只有谈判双方都觉得“这真是太好了，非常感谢你”，共享这一过程中的理解、满足和成就感，才能称得上是成功的谈判。

那么，在这世界上最难进行的谈判是什么呢？我想，这应该是让谈判对手耗费精力、下很大决心才会去做某样事情的谈判。

“让顾客欣然购买的营销术”这样诞生！

那么，对于一个人来说，最耗费精力、需要诱导的是什么行为呢？我想应该是“从口袋中拿出钱包付钱”这个行为吧！



根据心理学的观点，人类都有基本的“生存的欲求”。因此，人们最不愿做的，就是将自己的食物拿出来，或者将维持生计的财产拿出来。

而我这20年来所从事的就是“让人们从口袋中拿出钱包，高高兴兴地付钱”这样的工作。是的，这就是以“营销”为名的交易谈判。

在这世界上所有的谈判中，凭借主观努力，激发出他人的某种购买动机，让其高高兴兴地签约、付款，这被认为是难度最大的谈判。我认为这种难度最大的谈判要利用充满魔力的推销谈话技巧才能赢得成功。我这些年所进行的营销谈判，通过运用这种谈话技巧很意外地令很多客户非常满意。

我大概独自推销过6000余件商品，如果加上与同事合作的，那大概超过10000件。我所从事的工作就是行走在市场前沿，与人会面进行商品推销。

有一点值得自夸的是，我从未遇到过客户对我不满投诉之类的事情。不仅如此，每当季节更替的时候，还会收到很多来自客户的问候信件、成功的喜报和照片等。

我愉快，购买商品的客户也愉快，这就是WIN-WIN谈判（双赢谈判）的明证。

营销工作顺利展开一定要有谈话“模式”

在跃升为销售经理后，我成功地总结出了能保证顺利开展营销工作的推销“模式”。我亲自演示，制作成时长大约为1小时的DVD分发给部下所有的营销人员。

这些没有任何经验的销售新人在熟练掌握了成功的推销“模式”后，很多都在三个月内成长为公司里一流的销售员。

当时，我所在的公司三个月内在全国录用了200名销售新人，其中只有10人获得了新人奖的表彰。而在这10名获奖者中，有7人是我的部下。在我的带动下，年收入过千万日元的佼佼者陆续涌现，大家通过营销事业不断实现着自己的梦想。

公司里盛传这样的说法：“吉野女士发现了必胜推销术！”

营销绝对有顺利推广的“模式”！就在这一瞬间，我对此确信不疑。

怎样才能打动人呢？更进一步说，怎样才能不让对方觉得为难，使其由内心自发地产生购买冲动，下定决心，不受外界纷杂的负面信息影响，不被他人意见左右？

多年来的营销实践使我总结出了一些成功的经验，在此，我将推销谈话技巧和销售成功的秘诀与各位分享，希望大家都能事业成功、心情愉悦，这正是我写此书的本意。



由我的个人经验总结出的“营销顺利推广的模式”，以及通过研究心理学发现的很多启示，我都尽量以快乐的、易懂的、便于实际操作的形式阐述。

我相信，读过此书，您只需对此前的推销手段稍加修正，就能大幅度提高推销的成功率！诸位如果想验证这个方法是否有效，请行动起来，将书中介绍的技巧在职场中实践一番吧！

将成功的体验传递给别人，自己也会变得愉悦满足。这就是我此刻的想法。

吉野真由美

目 录

前言 这个世界上最难的谈判是什么?	1
-------------------------	---

第一章 营销成功必有“模式”	1
----------------------	---

一、成功的营销和失败的营销有何不同?	3
--------------------------	---

1. 最初的5分钟决定成败	6
---------------------	---

2. 豁然开朗! 成功营销的铺垫——开场白	9
-----------------------------	---

3. 小小的梦想激发出巨大的原动力	12
-------------------------	----

☺自卑谈话法——激发客户后悔情绪,	
-------------------	--

点燃其购物激情	13
---------------	----

◆最初5分钟点燃客户激情的方法	14
-----------------------	----

4. 成功产品推介与失败产品推介谈话方式的不同	17
-------------------------------	----

◆客户的心理方程式	18
-----------------	----

◆营销捷报频传, 一跃成为顶级销售员	19
--------------------------	----

☺“合气道谈话法”——基于选择心理学的说服技巧 ...	21
二、营销谈判万用谈话法——保险营销篇	26
1.在谈论“死的话题”之前，先谈论“活的话题”	28
2.人类动机的结构	31
三、营销谈判万用谈话法——企业营销篇	35
☺“想要什么”的谈话法——适用于美容、 化妆品行业	39
四、如果客户说“我没钱”该怎么办?	41
五、设计完美“模式”，通过追求目标得以熟练掌握 ...	46
◆按照“模式”去推销，一往无前	46
1.必须进行满分为150分的营销练习的理由	49
2.没有固定模式遵循，销售业绩无从谈起	50

第二章 价格谈判的成功法则

一、我第一次见到的价格谈判	55
二、价格谈判的要点	56
1.必胜的“扑克牌脸理论”	59
2.一句话，逆转形势	61
◆瞬间改变客户的态度	62
3.“扑克牌脸理论”实战演练——企业营销篇	66

4. 遇到同行竞争时的应对方法	67
三、史上著名的世界性价格谈判	70
四、价格谈判成功五大法则	75
成功法则 1：意外价格法则——初次报价决定一切	75
◆ “意外价格法则”同样适用于日常生活	78
◆ 一询问预算就失败!	82
成功法则 2：主场力量法则——与其自己去， 不如让他来	83
成功法则 3：回报性法则——人们受到他人的恩惠会 产生回报的心理	86
成功法则 4：月末谈判法则——与对手争夺时间的 “战斗”	90
成功法则 5：“社长不出面”法则——重要人物直到最后 再参与谈判	94
五、谈判态度强硬的人为什么反而不会惹人讨厌?	96
◆ 越是辛苦获得的东西人们越感到有价值	100
 第三章 营销谈判大获全胜！讨价还价的 技巧	 105
一、还价规则——报价从多少开始合宜	107

◆ Step1: 确定死守的“最低价格”	108
◆ Step2: 确定“理想价格”	109
◆ Step3: 确定“初次报价”	109
二、此言一出, 必定失败! 谈判中的禁语	111
☺以防万一谈话法——防止客户流失	113
☺尊敬谈话法——尊重对方, 谈判气氛会更好	119
三、应用篇 适用于一般谈判的技巧	123
1. 酸橘子理论	123
2. Give&Take (给予与得到) 理论	129
3. One More (更进一步) 理论	131
 第四章 五大反驳模式, 各个击破!	 133
一、反驳意见的五大要点	135
☺“5 寸钉”谈话法——彻底破解五大反驳模式!	139
二、破解五大否定意见实例	140
否定意见 1: 时间	140
否定意见 2: 价格	142
否定意见 3: 效果	145
否定意见 4: 优势	146
否定意见 5: 持续性	148

第五章 谈判必胜谈话法 153

一、营销不怯场的绝对秘籍 155

要点1：用“美式陈述练习法”训练自己 156

◆失败陈述的三大误区 157

要点2：换个角度想问题就不会怯场 160

要点3：改变注视点，就能顺畅开口 163

要点4：利用提高影响力的眼神，彻底不再怯场 166

二、谈判达人的谈话方法 169

要点1：停止不必要的幽默 169

要点2：说话尽量用短句子 171

要点3：表达要语意明确 173

要点4：利用“三明治谈话法”增强说服力 174

要点5：利用“1秒、2秒法则”制造绝妙的停顿 176

附录 成功的PowerPoint文件制作方法 181

一、删繁就简，一目了然最有效果 183

二、字号多大效果最好？ 187

三、增加动画效果的方法 188

四、照顾后排的人，页面下方涂满颜色为上策	189
五、特别私房推荐	189
参考文献	191

第一章

营销成功必有「模式」



我最初的营销经历就是接连不断的失败……

无论我怎么费尽口舌宣传购买某件商品的理由、它的优良性，客户都是一副“所以呢”的表情，对我说的话毫无所动，甚至都不正眼瞧我一下。

有时，我费尽气力好不容易拿到的合同，后来全都被取消了。

我到底该怎么办呢？

我知道要用自己的话打动别人，促使他主动签约，使谈判取得成功。可是，为了实现这一目标，究竟该做怎样的营销呢？

经过多次碰壁和认真的总结，我偶然发现了成功营销的“模式”！我将它命名为“合气道谈话法”。

一、成功的营销和失败的营销有何不同？

刚开始做产品推销工作时，有一天晚上，我的情绪无比低落，很想找个人聊聊，就给同期进社的销售员J女士打了个电话。我刚刚遭受了一个大挫折。前一天，我拼命努力拿到的合同，仅仅过了一夜，竟轻而易举地被取消了——电话那端传来了客户的声音：“那之后我又考虑了很多，我想我还是取消这份合同吧！”

晴天霹雳！

当时我真不知下一步该怎么办，只好找个人来听听我的抱怨。那是我刚刚成为幼儿英语教材销售员时的事情。

没有人能教我营销的手法和谈判方法，我为此烦恼不已。

这套幼儿英语教材的内容非常有特色，而且众所周知，英语的应用在今后的社会中也很必要，所以我觉得它应该有很大的市场需求。

这套教材一看上去就很显眼，不仅制作很精美，而且内容