

—— 杨 涛 鸣 智 慧 系 列 ——

当你逐页阅读本书时，你仿佛与古今中外顶尖的沟通大师会面，
听他们分享世界上最棒的**沟通心理学、沟通技巧和沟通话术**。



沟通智慧

◎ —— 快速提升业绩的艺术 ◎

杨涛鸣◎著

如何把僵硬的语言变成婉转的语言，如何把黑白的语言变成彩色的语言，
如何把空洞无力的语言变成丰富有力的语言，如何让你的销售语言充满说服力，
如何让你演讲的语言充满感染力……秘诀尽在此书中。

北京工业大学出版社

沟通智慧

—— 快速提升业绩的艺术

杨涛鸣◎著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通智慧：快速提升业绩的艺术 / 杨涛鸣著. —北京：
北京工业大学出版社，2013.11

(杨涛鸣智慧系列)

ISBN 978-7-5639-3678-6

I. ①沟… II. ①杨… III. ①销售-通俗读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第231917号

沟通智慧——快速提升业绩的艺术

著 者：杨涛鸣

责任编辑：杜曼丽

封面设计：奇文堂

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：北京旺鹏印刷有限公司

开 本：710 mm × 1000 mm 1/16

印 张：18

字 数：231千字

版 次：2013年11月第1版

印 次：2013年11月第1次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-3678-6

定 价：32.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

序 言

一流的销售员创造需求，二流的销售员满足需求，三流的销售员送货收款。“沟通智慧”要做的就是，先创造顾客的需求，然后再满足顾客的需求，最后送货收款。

在我工作和生活的经历当中，在我与一线销售人员沟通交流当中，我发现很多人总有这样或那样的困惑，比如说：我是一个害羞又缺乏自信的人，每次谈话，我不能清晰而完整地表达自己的意思，也无法与别人共同完成一场能给彼此留下美好回忆的沟通。在销售时，我讲了那么多，为什么客户就是无动于衷呢？

我知道他们之所以会有这样的困惑，一个重要的原因就是缺乏良好的沟通理念和方法。

回忆一下，过去您与客户交谈的过程中是说得多还是问得多？很多人都是说得多问得少。谈话过程中，提问题的一方占主动还是回答问题的一方占主动？当然是提问题的一方。在沟通中，您控制了谈话方向，您就决定了谈话结果。遗憾的是我们很多销售人员，在与客户沟通时总是客户在问，自己在答。他们无法掌控谈话的方向，所以他们无法获得成交。

生活中没有沟通，就没有快乐的人生；事业中没有沟通，就没



沟通智慧——快速提升业绩的艺术

有成功的事业；管理中没有沟通，管理就没有效率；销售中没有沟通，销售就没有业绩。

我深切地感觉到，沟通就是财富，沟通能够创造财富。以沟通代替强势销售，天下无不可推销之人；以沟通代替说服，天下无不可说服之人。沟通是人际关系的润滑剂，是成功销售的推动器。沟通是销售人员有效的工具、制胜的法宝。

当我写下《沟通智慧》这个书名时，我的内心就充满了责任，我身边有那么多人因为没有掌握正确的销售方法而业绩欠佳，有那么多的人因为不善于沟通而使销售前功尽弃……同时，我的内心也充满了激动，因为这本书阐述了一个重要的核心理念——沟通式销售，以凡事沟通的方式去约见每位顾客，成交每笔单子。让每位读者都领会到沟通式销售的理念、技巧、方法以及如何有效运用，能够真正达到在任何时候和任何人沟通并成交的结果。

也许您看过沟通方面的书籍或文章，不下10种、20种，经由这些书籍，您也学会了一些沟通的方法和技巧。但肯定地说，没有哪一本书比您现在手中的这本书更能帮助您提升沟通能力，增加销售业绩了。因为它是世界上顶尖的推销员们与顾客面对面沟通交流的真实写照，它是被证明了的方法和技巧，它最大的特点是简便易行和行之有效。

在这本书里，有您想找的沟通核心智慧，那就是推销需要话术，推销是说对话、问对问题的艺术。

成功最快的方法是复制成功者的方法和技巧，特别是复制世界一流的方法和技巧，他们之所以成为世界一流，一定有不是一样的东西。

不论您推销的是个人思想、产品或者自己本身，这本书是绝对不能错过的，因为书中的理念已被朋友们接受，它已经帮助了许多人增加业绩。

知识本身是无价的，当您不去使用时，它是没有价值的，当您使用它时，它才显示出它的无尽价值。我希望这本书能成为您的良师益友，让它伴随着您不断地攀登事业高峰，早日成为世界上最伟大的推销员。

我的老师、世界顶尖催眠大师马修·史维说：我有三件法宝能够帮助我得到我所想要的：第一，我是自己心灵的主人。第二，我懂得问问题的技巧。第三，我可以付诸大量的行动。在这里，我深深祝愿读者朋友们，做自己心灵的主人，掌握沟通或问问题的技巧，然后为自己设定的目标付诸大量的行动。如此，我们就能得到我们所想要的一切。

杨涛鸣

目 录

第一章 拥有沟通智慧

第一节	沟通等于财富	3
第二节	嘴巴是你最重要的沟通“利器”	9
第三节	沟通态度比技巧重要	12
第四节	沟通中情绪掌控的艺术	15
第五节	来自环境的力量	17
第六节	说得多不如问得多	20
第七节	说得多不如听得多	23
第八节	沟通中的三个步骤	27
第九节	NLP沟通策略	29
第十节	沟通中肢体语言的艺术	35
第十一节	沟通中彼此配合的艺术	42
第十二节	沟通中合一架构的艺术	50
第十三节	能袒露的就不隐藏	54
第十四节	沟通中退让的艺术	56



沟通智慧——快速提升业绩的艺术

第十五节	讲顾客爱听的话	58
第十六节	讲易懂的话不讲难懂的话	64
第十七节	讲有用的话不讲多余的话	68

第二章 邀约沟通策略和话术

第一节	好奇心邀约	75
第二节	高姿态邀约	80
第三节	“缘故”邀约	83
第四节	“台阶”邀约	87
第五节	“二选一”邀约	92
第六节	“制造理由”邀约	96
第七节	如何邀约顾客参加高端会议	100
第八节	如何过好秘书这一关	103
第九节	邀约顾客时常见的拒绝理由及处理拒绝话术	109

第三章 开场白沟通策略和话术

第一节	引发一个有趣的话题	115
第二节	戏说自己的姓名	119
第三节	趣谈出生地	122
第四节	如何介绍你的公司	124
第五节	“请求帮忙”开场白话术	128

第六节 “免费”开场白话术	132
第七节 假设问句开场白话术	134
第八节 同情心开场白话术	136

第四章 处理反对意见沟通策略和话术

第一节 把客户的拒绝当作一种挑战	141
第二节 克服被拒绝的恐惧	147
第三节 如何报价才能减少客户的拒绝	149
第四节 处理反对意见的“三变”话术	155
第五节 处理反对意见的3F法则	158
第六节 说故事处理反对意见的方法	161
第七节 利用幽默感来淡化反对意见	165
第八节 用“如果……”的句式处理反对意见话术	168
第九节 难道你要一条路走到黑	170
第十节 处理“我做不来直销，我已习惯了现在的生活” 反对意见话术	173
第十一节 处理“我对直销不了解，我不做直销” 反对意见话术	176
第十二节 处理“考虑一下”反对意见话术	180
第十三节 处理“现在没空，改天再谈”反对意见话术	187
第十四节 处理“我不需要”反对意见话术	191
第十五节 处理“保险都是骗人的”、“直销不可信” 反对意见话术	196



第十六节	处理“我口才不好，做不来”反对意见话术	200
第十七节	处理“太贵了”反对意见话术	202
第十八节	处理“我没钱”反对意见话术	208

第五章 成交沟通策略和话术

第一节	成交之前先建立信赖感	217
第二节	如何才能达到沟通的最高境界	221
第三节	让新的架构使销售起死回生	224
第四节	以顾客喜欢的而不以自己喜欢的方式来沟通	226
第五节	销售语言的替换	230
第六节	如何明确对方的购买策略	236
第七节	塑造产品价值	240
第八节	卖好处不卖成分	243
第九节	循序渐进沟通话术	249
第十节	沟通要讲解决问题的话	251
第十一节	沟通中降价的技巧	254
第十二节	“打破常规”沟通话术	258
第十三节	“避免弱点”沟通话术	263
第十四节	“播种”沟通话术	267
第十五节	“因为”沟通话术	270
第十六节	“预先框视”成交法	272

第一章



拥有沟通智慧

一个人的生命品质取决于他的沟通能力的大小。一位销售人员业绩的好坏取决于他沟通水平的高低。

第一节 沟通等于财富

什么是沟通呢？沟通的定义是为了设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递并达成共同协议的过程。沟通的目的主要是说明事物、传递信息，由发讯者陈述一些事实，以便影响受讯者的看法、想法，使受讯者得到感应，彼此间建立和谐或信赖的关系。请求或说服对方完成任务。

人与人在搭建一座心灵的桥梁之前，需先搭建一座语言的桥梁，语言的桥梁就是沟通。两个不同的人可以借由语言的沟通与交流，拉近心与心的距离，建立深厚的友谊。

一个人的生命品质取决于他的沟通能力的大小。在生活或工作中，有没有遇到过这种情况，就是自己一个很好的方案，有一个很好的建议，对公司的发展大有帮助，但是没有被领导采纳，很多人就会说，领导真是不识货，我这么好的东西你怎么不欣赏，抱怨领导的不是。领导不识货可能是一种原因，另一种原因可能就是你没有很好地跟他进行沟通，对方没有得到你真实的想法。在某种意义上讲，你是否很好地说服了领导接受你的建议取决于你的沟通能力。做销售也一样，你有品质优良的产品，而且客户确实需要你的产品，可最后还是没法成交，原因可能是多方面的，但一个重要原



沟通智慧——快速提升业绩的艺术

因就是你与客户的沟通不到位。夫妻之间也一样，为什么有些夫妻之间的关系很好，是因为他们之间沟通很好，为什么有些夫妻之间关系很糟糕，是因为他们之间沟通不好。当两个人的沟通很差的时候，两个人的关系一定不会很好。

很多人说我这个人天生就是嘴笨不会沟通，事实上，沟通是一种能力，而不是一种本能。当我们从娘胎里呱呱坠地的时候，我们就知道哭，饿的时候就知知道吃，并用哭声表达自己的要求，当要求得到了满足就会笑。哭、笑、吃等都是人的本能，是天生的。但沟通不一样，不是天生的，是一种后天培养出来的能力。如果你给自己贴上一个标签，我不会沟通，我这个人很内向不会说话，你就真的有可能不会沟通。反之，如果你坚信自己是一个沟通能力很强的人，并且坚持学习与训练，你就真的有可能成为一位优秀的沟通者。

沟通包含口头语言沟通、书面语言沟通和肢体语言沟通以及其他非语言沟通。

在生活和工作中，人们不仅需要分享信息、思想和情感，同时也需要接受信息、思想和情感，无论分享还是接受，都需要进行沟通。沟通是一种双向过程而不是一种单向过程，即一个人表达思

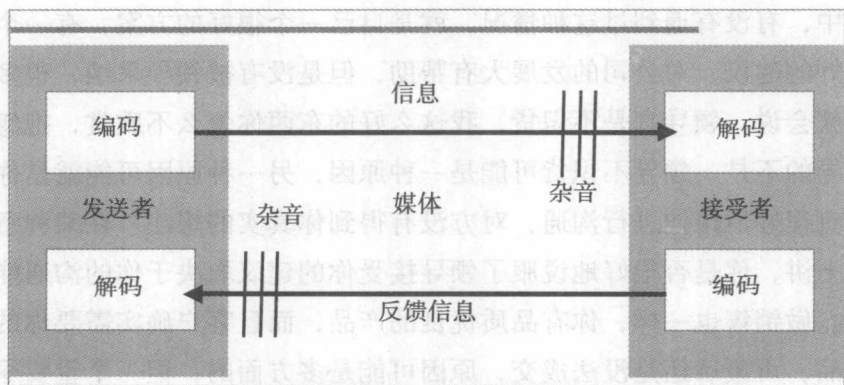


图1-1 沟通模型：一个双向交流的过程

想，他人接收思想。在大多数沟通情景中，沟通具有同步性，人们既是信息的发送者又是信息的接收者，即在同一时间既发送信息又接收信息。

关于沟通，大家都见过这个图（见图1-1），所有的沟通都遵循这个最基本的模型。这个沟通的基本模型有几个基本部分组成，由信息的发送者和信息的接收者发布和接收信息。比如说在演讲现场，我在台上给学员演讲，在这个过程中，我就是发送方，我要把我讲的信息编码，通过合适的媒介，把信息传送给听众，听众听到我的话之后，需要解码，然后，反馈给我信息。

沟通中有三种心态直接影响我们的沟通效果。

第一种心态是自负。自负的人往往过高地评价自己。自负的人让人感觉自己很了不起。事实上，自负是无知的表现。主要表现在不自知。俗话说：“自知者明”，“人贵有自知之明”。无知有两种表现，一是盲从，二是狂妄。自负有时表现为狂妄。当一个人过分注重自我的时候，就会把自己和别人隔离。一个人有了自负的心态，有了自以为是的心态就是给自己画了一个圈，这是我的地盘，这是你的地盘，当画了地盘之后就会发现自己与他人之间多了一堵墙。

第二种心态是自大。有些人自以为自己了不起，自以为自己不平凡，自以为自己优点突出。觉得自己是团队里最有力量的、最成功的。特别是有些领导，觉得自己很了不起，高高在上的样子，不愿与人沟通交流，就算与人沟通，也是一副唯我独尊的样子，不拿正眼瞧人。当你有自大的心态时，就会给别人一种压力，别人就会躲着你，不愿意与你沟通交流。当两个人彼此不接受、不接纳的时候，沟通就出现了障碍。

第三种心态是自私。自私的人做任何事都只管自己而不管其他的人。当一个人很自私的时候，他在沟通中就只会想着自己的利



益，全然不管别人的利益，只站在自己的角度看问题，从来不会替别人考虑，这样的沟通是不会有好结果的。

沟通中有几个重要原则是需要遵守的。

第一，沟通的效果取决于对方的回应。

沟通的效果好不好取决于信息的发送方还是取决于信息的接收方？是取决于这个发送方讲的有多好还是取决于这个接收方的反馈有多好？实际上，判断沟通效果好不好，得从接收方的反馈来看。你讲的天花乱坠，可惜接收方接收不到，或者接收到了而没有反馈，显然，这个效果是不好的。

在沟通中重要的不是你讲了什么，而是别人听到了什么。沟通有很多种方法，能使听者完全或者大部分接收讲者意图的方法才是正确的方法。在生活中很多人经常说，“我要表达的意思讲完了，有没有听到那是你的事情”。其实，这是完全错误的一种沟通态度和方法，是完全消极的做法，采用这种做法，永远很难和别人进行有效的沟通，很难和别人形成良好的人际关系。

沟通要得到对方的回应，有一个重要原则，那就是接收方的信息要尽量与发送方保持一致，地位较低的那一方，要跟地位较高的那一方的信息尽量保持一致。你在一个跨国公司工作，你们在做个项目，这个项目的负责人是老外。某天那位老外给你发了一封邮件，用英文写的。你知道这个老外，在中国多年，中文也不错。而你用中文回复老外的信件更能表达你的意思，当然你也具备用英文回复信件的能力，只是觉得用中文更得心应手。这个时候，请问你回信是用回中文还是英文呢？这种情况下，你最好用英文回复老外的信件，因为这位老外发给你的是英文，而且他的地位比你高。

第二，有效果比有道理更重要。

在沟通中，你不要去跟别人讲道理，每个人都是有道理的。我听到有人说：“领导，我明明讲得很有道理，可是那个人就是不

听”。“我跟客户说我的产品真的很好，我并且能证明产品好在哪里，可客户就是不买。”为什么会出现这样的状况？那是因为，你与对方沟通时关注、强调的是你觉得很有道理的话，而忽略了你所讲的时候对方是否听得进去，并且有回应，如果有回应，就证明你的沟通有效果。我们与人沟通是为了达成我们所要的结果，而不是为了向对方证明自己讲的多有道理。有很多父母在教育小孩的时候会给自己的小孩讲一些自己人生总结出来的宝贵的经验和教训。父母讲的很有道理，可惜没有效果，小孩根本听不进去，听到一半就跑了。父母跟孩子沟通，要的结果是让孩子听话，不淘气。所以在沟通中有效果比有道理更重要。有道理是为有效果服务的，没有效果的道理也就失去了意义。

第三，真诚。

我们知道，推销员一般善于沟通，他会很注意观察你的反应和表情，并且会根据你的讲话内容迅速地给予反馈。这样的推销员完全符合我们前面讲的沟通的两个原则。可是，为什么我们很多人不喜欢他？见到销售员，你心里可能会讲，你小子跟我无事献殷勤，目的就是为了把东西卖给我。你不喜欢销售员，可能你觉得销售员不够真诚。那些做保险做得好的人，一开始根本就不跟你讲保险，他先交朋友，他会尽他的所能来真心诚意地帮助你。一段时间以后，你对他有了一个不错的印象，你也发现自己需要买保险了，这个时候，他就出现了。你内心的态度，你真诚与否决定了你跟对方沟通的效果。

在沟通中，我们表达自己的看法或建议时，话要讲得慢一点，这样容易给人诚实的印象。如果说话过快，则易让人产生轻浮的印象。有十足理由的观点或要求，如能以轻声的口气说，就比较容易让人相信和接受。与人交谈的时候，上半身往前倾斜，可以表现出你对交谈者和所交谈的事的浓厚兴趣。