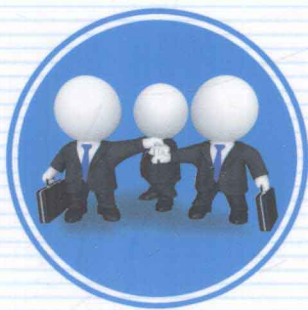


最优秀销售人员 沟通技巧

你不单是卖东西的销售员
还是帮助客户买东西的专家

一本通



任 南◎编著

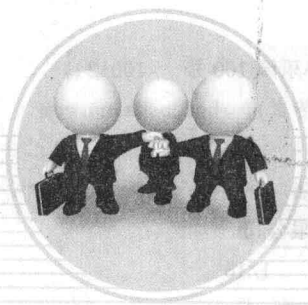
ZUI YOUXIU XIAOSHOU RENYUAN GOUTONG JIQIAO YIBENTONG

技巧成就辉煌，销售全在沟通

如何在一分钟说服客户，如何面对客户的拒绝，是销售人员要面对的问题。销售就是一门沟通艺术，把话说到客户心里，也就有了成交的希望。

北京工业大学出版社

最优秀销售人员 沟通技巧 一本通



任 南◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

最优秀销售人员沟通技巧一本通 / 任南编著. — 北京: 北京工业大学出版社, 2013. 11
ISBN 978-7-5639-3682-3

I. ①最… II. ①任… III. ①销售 - 基本知识
IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 237381 号

最优秀销售人员沟通技巧一本通

编 著: 任 南

责任编辑: 刘 畅

封面设计: 昇昇设计

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: 三河德利印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 17.25

字 数: 247 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 978-7-5639-3682-3

定 价: 28.00 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)

前 言

销售是一门沟通艺术，把话说到客户心里，也就有了成交的希望。沟通应贯穿于销售工作的整个过程之中，而沟通能力的好坏，也将会在每一个环节上对销售工作的成败产生决定性影响。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沟通技巧的合理运用。

在销售工作中，客户对你的拒绝更多的是一种习惯，请不要在意。客户需要你的产品，但是他不知道你的产品会有怎样的性能；他不知道你的产品能解决怎样的问题；他不知道选择哪种产品最好。这就需要你的指导，因为你就是帮助客户买东西的专家。作为产品专家，销售人员的建议将有利于客户购买到更适合自己的产品。如果销售人员抱着一腔诚心诚意为客户选购产品的热情，再辅之以恰当的沟通技巧，几乎所有客户都会被打动，双方的成交也就顺理成章了。

有效的、丰富的沟通技巧，就是销售人员通往成功的阳关大道。对于销售人员来讲，只有尽快掌握与客户沟通的方法、技巧以及应注意的细节，才能早日脱颖而出，让沟通变得轻松和愉悦。

当然，某种风格的沟通和销售方式很可能只适用于某一类或几类客户，而不可能适用于所有的客户。只有选择客户最熟悉、最容易接受的沟通语言，才能有效地说服客户。为此，销售人员要想将语言艺术运用好，就应该在销售过程中有的放矢、有针对性。此外，由于每一次销售

都有特定的对象、时间、地点、目标和内容，所以，只有综合考虑这些影响销售的因素，并据此来确定最终的销售语言风格，才能最大限度地发挥销售沟通技巧的作用。

《最优秀销售人员沟通技巧一本通》通过对大量生动典型案例的分析，阐明在激烈的市场竞争中，销售人员必须了解基本的销售沟通原理，学会正确的沟通思维方法，掌握有效的沟通技巧，善于发送和接收各类信息，从而正确解决销售中的各种问题，建立买卖双方互相受益的关系，最终取得销售的成功。

目 录

第一章

做好沟通前的准备工作

- 塑造良好的职业形象 / 2
- 仪表是销售人员要过的第一关 / 5
- 着装带来好印象 / 9
- 带着微笑见客户 / 13
- 举止有礼好沟通 / 17
- 多听少说好处多 / 20

第二章

注重沟通的基本技巧

- 嫌货才是买货人 / 24
- 销售需要自信来支撑 / 27
- 爱上你的产品 / 30
- 制定合理的销售目标 / 34
- 销售人员应有亲和力 / 38

- 产品介绍中的技巧 / 42
- 让销售道具助你一臂之力 / 45
- 选择恰当的时间地点与客户沟通 / 48
- 名片满天飞也是一种沟通技巧 / 51

第三章

做好销售，懂得说话是上策

- 销售要掌握说话的艺术 / 56
- 沟通要讲究方法 / 59
- 察言观色是直击人心的关键 / 62
- 学会随机应变、投其所好 / 65
- 尊重客户，才能赢得市场 / 69
- 销售语言要规范得体 / 72
- 诚信沟通，一言九鼎 / 76
- 销售除了会说，还要会问 / 80

第四章

把握与客户沟通的尺度

- 避开客户忌讳的雷区 / 86
- 别拿客户的隐私说事 / 89
- 学会欣赏客户 / 92
- 说谎，并非都是坏事 / 96
- 如何与客户的上司们打交道 / 100
- 怎样处理客户的反对意见 / 103

掌握寒暄的尺度 / 106

插话也是技术活 / 109

第五章

销售离不开好人缘

销售人员如何获得好人缘 / 114

人缘决定财源 / 118

通讯录就是你的销售宝典 / 121

理解和宽容你的客户 / 124

请客中的奥秘 / 127

敢于结交大人物 / 131

贵人多“旺”事 / 134

以真情结交朋友 / 138

第六章

电话沟通有技巧

说好你的开场白 / 142

新手应注意的电话销售技巧和话术 / 146

要建立认同感 / 149

电话销售中的基本原则 / 152

电话销售中的成交话术技巧 / 155

教你成功打预约电话 / 159

这样打电话让人喜欢 / 163

老客户的电话维护 / 166

第七章

注意沟通中的非语言因素

- 眼神传达丰富的信息 / 170
- 手势沟通更有指向性 / 173
- 学会看懂客户的脸色 / 176
- 看懂客户的消费心理 / 179
- 读懂客户的肢体语言 / 181
- 女销售员，请慎用你的美丽 / 184
- 了解暗示的作用 / 187

第八章

客户跟进沟通技巧

- 重视每一个人 / 192
- 客户的信任就是你的业绩 / 195
- 要善于发掘新客户 / 198
- 怎样提高客户的忠诚度 / 201
- 敢于认错和承担责任 / 204
- 建立客户资料卡 / 208
- “迷魂汤”要灌得恰到好处 / 211

第九章

成交在于主动出击

- 找准客户的兴趣点 / 216
- 把益处传达给客户 / 220
- 学会委婉拒绝 / 224
- 告诉客户应该怎么做 / 227
- 懂得适度沉默 / 231
- 学会运用“威胁”策略 / 234
- 掌握逆向销售技巧 / 238
- 灵活应对客户的托词与借口 / 241

第十章

催款中的沟通技巧

- 谋定而动，策略先行 / 246
- 催收欠款，学会开口 / 250
- 分清不同的欠款对象 / 252
- 催款不能没有沟通 / 255
- 催款人需具备一定心理素质 / 259
- 目标锁定拍板者 / 261
- 催款应做到不卑不亢 / 263

第一章

做好沟通前的准备工作

销售工作的核心是与客户的沟通，要想成为一个优秀的销售人员，就必须塑造良好的职业形象，时刻保持着装、仪表、举止的规范，这是赢得良好的第一印象的有力保证，也是进一步展开销售工作的基础。

塑造良好的职业形象

在生活中人们都有这样的体会，一个人如果能给对方留下良好的第一印象，那就会使对方产生一种想要深入了解的渴望。相反，如果在对方心中留下一个糟糕的印象，那么即使你的产品再好、销售再卖力恐怕也没有机会成交。由此可见良好形象对销售工作的重要性。

人有获得别人尊重的需求。对于销售人员来说，要想赢得客户的尊重，必须时刻注意自己的外形仪表、言行举止，在与客户接触的过程中时刻体现出自己的专业素养与涵养。同时更为重要的是，要注意自己的态度，那就是：自信、热情、得体、不卑不亢。

销售员刘飞的口头表达能力不错，人既朴实又勤快，在业务人员中学历又高，领导对他抱有很大期望。可是他做销售代表半年多了，业绩总是没有得到提升。到底问题出在哪儿？原来，他是个不爱修边幅的人，喜欢留着长指甲，指甲里经常藏着很多“东西”；脖子上的白衣领上常常有一圈黑色的痕迹；他还喜欢吃大葱、大蒜之类带有刺激性口味的食物。

美国营销大师法兰克·贝格说过：“外表的魅力可以让你处处受欢迎，不修边幅的销售人员在给人留下第一印象时就失去了主动。”一个穿戴整洁、举止有礼的销售人员容易赢得客户的信任 and 好感，而一个衣

冠不整、举止粗鲁的销售人员却会给客户留下糟糕的印象。因此，如何塑造良好的职业形象、掌握商务礼仪已经成为优秀销售人员的必修课程之一。

仪容的修饰是很值得推敲的，为了维护职业形象，销售人员有必要修饰仪容。在仪容的修饰方面要注意五项：

其一，仪容应当干净。要勤洗澡、勤洗脸，脖颈、手都应该干干净净，并注意经常去除眼角、嘴角及鼻孔的分泌物。要勤换衣服，消除身体异味，如有狐臭要搽药品并及早治疗。

其二，仪容应当整洁。整洁，即整齐、洁净、清爽。要使仪容整洁，重在持之以恒。这一条，与自我形象的优劣关系极大。

其三，仪容应当卫生。讲究卫生，是公民的义务。要注意口腔卫生，早晚刷牙，饭后漱口，不能当着客人的面嚼口香糖；指甲要常剪，头发按时理，不得蓬头垢面，体味熏人，这是每个销售人员都应当自觉做好的。

其四，仪容应当得体。仪容既要修饰，又忌讳标新立异、“一鸣惊人”，干练、朴素最好。

其五，仪容应当端庄。仪容庄重大方、斯文雅气，不仅会给人以美感，而且易于赢得他人的信任。相形之下，将仪容修饰得花里胡哨、轻浮怪诞，是得不偿失的。

除了仪容的修饰外，销售人员在走向成功的道路上，可以缺乏经验，但是有一样绝不能缺，那就是自信。就如美国作家爱默生所说：“自信是成功的第一秘诀。”

对于销售人员来说，要想获得事业的成功，用自信的形象赢得客户的好感与尊重是必不可少的。我们无法想象一个形象猥琐、胆怯、卑微的人如何能在激烈的市场竞争中立于不败之地。只有自信才能带给人一种伟大的力量，它能使人由内而外焕发出独特的气质。

很多销售人员所打交道的客户，一般来说，社会地位都比较高，比如老板、经理、董事长，但我们千万不要因为觉得自己是个小人物而缺乏自信。每个人都有自己的角色定位，在你向客户介绍产品时，你就是

主角，应该从容不迫，体现你的专业风范。

当你在接近一个潜在客户时，你应该表现出充分的自信，你的自信应来源于你的能力以及你对业务知识的熟练掌握。此外，自信的职业形象也会帮助你赢得客户的好感与尊重。所以销售人员在会见客户时一定要大方自然、不卑不亢。

员工的形象代表了企业的形象，而销售人员站在市场的最前沿，是企业与外界互动的桥梁，所以销售人员更是直接地成为企业形象的代言人。优秀的销售人员一定要努力为自己塑造一个良好的职业形象。

沟通小贴士

良好职业形象的总体要求是仪容端正，举止大方；自信稳重，不卑不亢；态度和蔼，待人亲切；服饰整洁，搭配合理；淡妆素抹，打扮得体；言行得当，彬彬有礼。

仪表是销售人员要过的第一关

仪表是销售人员素质最重要的外在表现，别人对你最初的评价往往基于你的装束、谈吐和举动。因此，作为销售人员，要有得体的仪表。公司产品是一流的产品，你就要用一流的仪表去销售它。面对客户时，不管是立、是坐还是行，你的仪表一定要具备一种吸引对方的魅力，这样，你才能沟通更顺畅，销售更顺利。

在销售工作中，有太多的例子证明，由于销售人员不注重仪表，不但丢掉了订单，还严重影响了公司的形象和品牌。因此，销售工作的关键是先用良好的仪表推销自己。

有这样一个例子：

一个销售各种笔的人，刚走进某公司办公室，便坐在办公桌旁，开始向工作人员滔滔不绝地介绍他的笔。很多人都放下手中的工作听他的精彩讲解。正当大家听得津津有味时，不知他是因为周围专注的神情而紧张，还是他感觉办公室的空调温度不够低，他随手拿起办公桌上的纸开始扇起来。一阵阵凉风拂过，同时一股难闻的口臭味也四散开来，顿时，刚刚还听得津津有味的人们一改对他良好谈吐的欣赏，连同他介绍的优质产品一并否决在那飘在空气中的口臭味里。

虽说口气看不见，但闻得到，因此它也会影响销售人员的仪表。口

腔的清洁、口气的清新，是个人卫生和修养的重要体现。随时都要与人交流沟通的销售人员在这方面更不容马虎，谁都不愿与张口就“赶人”的销售人员谈生意。

销售人员给顾客留下的第一印象就是他的仪表，这对于沟通效果的影响颇大。首先，要使你的外表在顾客眼中顺眼，其次，要懂得礼仪、注重细节。具体地说，要注意这样几点：

1. 销售人员要注重的仪容仪表问题

(1) 头发

头发最能表现出一个人的精神状态，专业销售人员的头发需要精心梳理和护理，发型不能过于前卫，不得染过于鲜艳的色彩，女性在工作时必须将长发挽起，短发不得散乱地垂于肩部。男性不得留长发。

(2) 耳朵

耳朵内必须洗干净。男性不宜在耳朵上佩戴任何饰品。女性的耳环与耳饰也不能过于夸张，应该体现端庄、大方的风格。

(3) 眼部

眼睛应该干净，不能有任何不干净的东西留在眼睛附近。女性的眼部妆容不能过于夸张，还要注意妆容的精致度与整洁度，不能有糊掉的眼线、睫毛液。眼镜也要保持干净。

(4) 鼻部

鼻毛不可露出鼻孔。

(5) 嘴部

牙齿要干净，口中不可留有异味。女性的口红应该用淡雅的颜色。

(6) 手部

指甲要修剪整齐，指甲边缝不得存有污垢，不得涂颜色过于夸张的指甲油。双手要时刻保持清洁。不得佩戴手表、戒指之外的饰物。

(7) 妆容及香水

对于女性销售人员而言，粉底不能打得太厚，且要保持颜色均匀，与皮肤底色协调。香水不宜喷洒过多，气味不宜过浓。

此外，保持得体笑容是销售人员的一项不可缺少的基本功。作为一个优秀的销售人员，若能自然熟练地运用笑容，则易打动客户的心，有利于销售工作的顺利完成。

2. 与客户接洽时的礼仪规范

(1) 站立洽谈的姿势

站着与客户商谈时，两脚平行打开 20~30 厘米，这种姿势不易疲劳，同时身体比较能够保持平衡，所形成的商谈气氛也较为缓和。

(2) 站立等候的姿势

双脚微分，双手握于小腹前，视线可维持在较水平略高的角度，神态安详稳重，表现出自信的态度。

(3) 入座的方法

一般从椅子的左侧入座。拜访生客时，坐在座椅前 1/3 的位置；拜访熟客时，可坐在座椅的 2/3 处。不得倚靠椅背，身体应微微前倾，双手轻握于腿上或两手分开放于膝上，双脚的脚后跟靠拢，膝盖可分开一拳宽，平行放置。若是坐在较软的沙发上，应坐在沙发的前部，如果往后仰，则容易显得对客户不尊重。

(4) 洽谈的距离

通常与熟悉客户保持的距离较近，与较不熟悉的客户保持的距离较远。站着商谈时，一般的距离为两个手臂长。一站一坐时，则距离可以稍微拉近，约一个半手臂长。坐着时，约为一个手臂长。同时要避免因距离过近使自己的口气吹到对方。

(5) 视线的落点

当双方对话时，视线落于对方的鼻间，偶尔可注视对方的双目。当诚心诚意恳请对方时，两眼可以注视对方的双目。

(6) 手的指示方式

当需要用手指引样品、模型或接引客户、指示方向时，手掌摊开要比单用一根食指显得更尊敬客户。

当然，仪表方面的礼仪规范还有很多，需要在实际工作中多多实践。销售人员的仪表是销售成功的一块敲门砖，也是自己修养的体现，更是