

最实用的超级说服技巧 一用就灵的王牌说服术

三分钟说服 你的客户

SANFENZHONG
SHUOFU
NIDE KEHU

钟晓斌◎编著



**说服客户的方法有很多，只有巧妙说服客户，
才能让你不断拿下订单，销售业绩不断高升。**

如何成功突破心理围墙，让他人按照你的意愿行事？

本书为你揭示当今说话艺术中最高超的说服技巧。



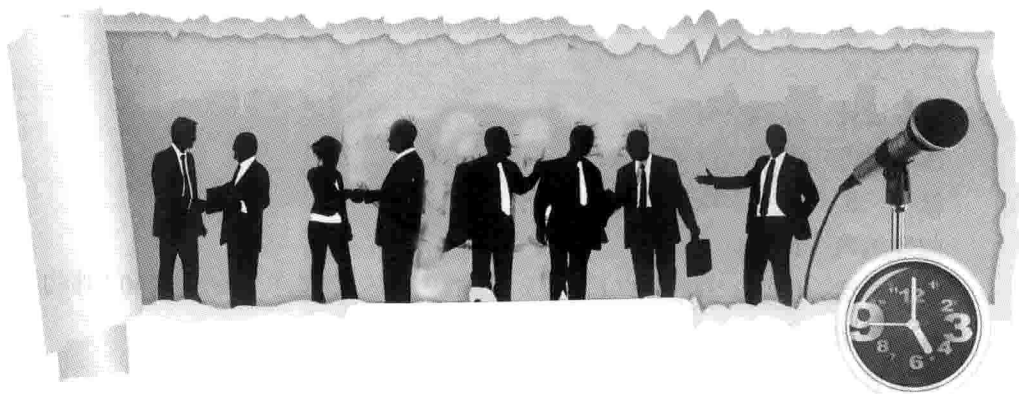
海潮出版社
Hai Chao Press

最实用的超级说服技巧 一用就灵的王牌说服术

三分钟说服 你的客户

SANFENZHONG
SHUOFU
NIDE KEHU

钟晓斌◎编著



**说服客户的方法有很多，只有巧妙说服客户，
才能让你不断拿下订单，销售业绩不断高升。**

如何成功突破心理围墙，让他人按照你的意愿行事？
本书为你揭示当今说话艺术中最高超的说服技巧。



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

三分钟说服你的客户 / 钟晓斌编著. -- 北京: 海潮出版社, 2013.6

ISBN 978-7-5157-0374-9

I. ① 三… II. ① 钟… III. ① 销售 - 语言艺术 - 通俗读物 IV. ① F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 086548 号

书 名: 三分钟说服你的客户

编 著: 钟晓斌

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16

字 数: 158 千字

版 次: 2013 年 6 月第 1 版

印 次: 2013 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0374-9

定 价: 27.00 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



前言

世界著名成功学家安东尼·罗宾曾说：“销售没有成功，不是顾客有问题，而是我们的说服力有问题。”从本质上说，销售工作就是通过说服客户来达成交易。

做销售的人往往会遇到这种情况，对方不是在听你说，而是忙着做其他事情，或只是应付你，或转移话题……对此，很多人不知道该怎么办。其实，最简单的方法就是放弃现在的话题，寻找他的“兴趣点”。

说服客户，不是靠强硬的语气，也不是靠威逼利诱，而是靠丰富的知识让客户心服口服。只有不断地学习，掌握更丰富的知识，才能成为销售冠军。

只有了解了产品才能让客户准确地介绍产品。不仅要把产品说明书读懂，必要的时候，还要亲身操作一下产品，试用产品。假如是一名推销美容美发产品的销售员，她去见客户的时候，让客户亲手抚摩一下她用了自己化妆品的光滑的长发，那么她对客户介绍这款产品的功能——让秀发更光泽，客户就会非常相信了。例如，一名销售空调的销售员，客户问到一个月的耗电量有多少，而回答不出来。那么，任凭他怎么说这款空调省电节能，客



户都不会被说服。

销售是一门技能，也是一门艺术。没有经过销售培训的人，一般都很难成长为销售冠军。训练销售的说服力，不仅教给我们如何接触客户，如何向客户做产品展示及说明，如何处理客户异议，如何促成签单，而且让我们学会分析不同性格客户的购买心理和特点，对症下药。

要打动顾客这个“上帝”，除了要产品质量好、服务态度好之外，很重要的一个方面就是销售人员的说服力。说服力的好坏，体现在销售的每一个环节，对销售业务的成败具有决定性的影响。

本书介绍了怎样在销售方面施展超级说服力，把握好说服客户的关键语言，提供大量贴近销售实际的事例和精练的要点，读者从中可以很轻松地学到说服客户的关键技巧，可以即刻运用于实战。本书不仅可用做销售员和准备进入销售行业人员的入门读本，也可作为企业销售员的培训教材。



第一章 真诚对待，赢得客户好感

诚恳有礼，对客户充分尊重	002
取得信任，真诚对待客户	005
听客户说下去，博得客户好感	006
不与客户争论，多赞同客户	008
以热情感染客户，引起客户共鸣	009
热情肯定，会缩短与客户间的距离	012
让声音充满魅力，富有感染力	013
利用赠送礼品的方法接近客户	014
投其所好，深入客户内心	016
关心客户的利益，为客户着想	018
以老客户带新客户，减少陌生感	020
没有客户的信任，就无法销售	021
预约是有礼貌的表现，让访问更有效	024
预约时力求谈话简洁，抓住要点	025
做好充分准备再打预约电话	028
如果对方拒绝，该如何应对	029
和客户秘书的沟通策略	031

掌握娴熟的电话约访技巧	034
预约前做一次完整的演练	036
消除客户心中疑惑	038
电话开场白具有重要作用	039

第二章 精彩开场，让客户产生兴趣

开场白的好坏，是销售成功的开端	044
能不能吸引客户注意，关键在于开场白	047
开场白要轻松自然，有针对性地展开说服	051
以共同话题引起共鸣，让客户乐于交谈	053
突然推销让人反感，先谈客户感兴趣的话题	054
迅速找到话题，打破冷场局面	056
用赞美满足客户的自尊	058
说话要入耳，让人听起来舒服	060
以有吸引力的开场白，吸引客户的注意力	063
别光自己说，还要听听客户怎么说	066
认真做好准备去打动客户	068
根据洽谈要求，采取灵活的推销技巧	071
改变客户思路，改变不利形势	074
语言表达是影响销售的一个重要条件	076
寒暄引路，有效与客户沟通	079

第三章 将心比心，让客户充分认同

赢得客户认可，为销售提供可靠保证	082
学会赞美客户，增加人际间的愉快度	084
精通业务，抓住要点说服客户	087
设身处地，站在对方的立场上思考	089



找到客户的需求所在，产生认同心理	093
解除客户的顾虑，消除排斥心理	095
花费心思，迎合客户的心理需求	096
因人而异，有针对性地说服	099
了解客户心理，对什么人说什么话	102
用恰当的问题，突破客户的心理防线	104
提高推销口才，提升说服能力	105
销售成功与否，就看怎么说	107
用委婉的态度，让客户接受你的意见	109
交易中吹毛求疵，击中对方的要害	111
别把话说绝，留下讨价还价的余地	113
让步不能没有限度，灵活进行讨价还价	114
借助第三方证明，赢得客户的信任	115
说服不是强词夺理，掌握说服技巧很重要	117
坦白商品的缺点，给客户诚实的感觉	119
说服不能强加于人，要考虑到客户的感受	121
针对不同客户，投合其心理特点	123
价格是销售的最后一关，尽量后谈价格	126
让客户视你为同道和知己	128
根据客户反应，采取不同策略	129
使对方舒心，让对方陶醉	131
 第四章 满足需要，激发购买欲望	
选择合适的时机报价	134
从客户的实际需要作为出发点	135
发掘客户的想象力，激发客户的期待心理	137



制造悬念，引起好奇	139
深入了解客户需求，把话说到点子上	140
说话的方式，将直接影响客户的心理	141
选择客户感兴趣的话题，寻找交流契合点	142
强化兴趣，刺激客户购买欲	144
把卖点说出来，用利益吸引客户	146
探求客户需求，帮助客户了解产品	148
烘云托月，借助东风营销	150
借助名人效应提升人气	152
缺点逆用战术，把缺点变成优点	154
针对客户的需求，强化产品的益处	155
把产品或服务带给客户的利益说透彻	159
事在人为，因势利导实现销售	160
熟练应对客户，使自己成为产品专家	162
面对拒绝，不能轻易认输	164
了解人的本能，运用相应的心理策略	167
制造供不应求的紧张空气	171
好奇是人之天性，诱发客户的好奇心	172

第五章 理解抱怨，一定让客户满意

客户抱怨与不满时，要保持足够的耐心	176
抱怨并不可怕，可怕的是不能有效化解抱怨	178
以“客户永远是对的”为首要原则	180
想客户之所想，为客户之所为	181
面对客户抱怨，有些话尽量避免	183
尽早把抱怨平息在萌芽状态	185



对客户投诉表示认同,减少客户的怨气	187
尽可能不争辩,争辩不是说服客户的好方法	189
抱怨不是麻烦,把客户的抱怨当成机会	190
不草率不粗鲁,妥善处理客户的抱怨	192
客户要求降价,如何拒绝而不伤和气	196
客户要求一降再降,该用何种理由拒绝	197
站在客户的立场上,就是抓住推销的重点	199
避免失言,别让错话毁了订单	201
要让客户满意,就要永远保持热情的态度	204
提供完美的服务,让客户有满意的心情	205
对于爱表现的客户,满足他的虚荣心	207
耐心听取顾客投诉,冷静等对方说完	208

第六章 营造氛围,促成客户下单

成交的欲望越强烈,成功的可能性越大	212
勇于向不可能挑战	214
赞美客户,制造感动客户的话	216
利用故事诱发客户的购买意愿	217
与客户建立长远的关系	220
巧用激将法,激发客户的好胜心	221
注意提问方式,诱导客户做出肯定回答	222
利用最后出价策略,省去讨价还价的麻烦	224
给客户一些压力促进成交	226
尊重客户,使客户接纳产品	227
防止客户推脱,请求客户做出购买决定	229
恰到好处地运用客套与敦促手法	231



细节决定成败，注意交易细节	232
让顾客明白不买是错误的	234
留心成交信号，切勿坐失良机	236
不要越俎代庖，让客户做最后决定	240
对不再续约的客户，也要保持联络	241



第一章

真诚对待，赢得客户好感

工作态度反映了人生态度。真诚待人是销售工作的最基本的要求。以真诚的态度对待客户，这是赢得客户好感从而占有市场的关键。

最实用的超级说服技巧 一用就灵的王牌说服术

三分钟说服 你的客户

SANFENZHONG
SHUOFU
NIDE KEHU

钟晓斌◎编著



**说服客户的方法有很多，只有巧妙说服客户，
才能让你不断拿下订单，销售业绩不断高升。**

如何成功突破心理围墙，让他人按照你的意愿行事？
本书为你揭示当今说话艺术中最高超的说服技巧。



海潮出版社
Hai Chao Press

的销售员只要遵守这些原则，就会在客户心目中留下良好的印象。

2. 称呼上

销售员首先要熟记客户姓名，在开口说话之前弄清楚客户姓名的正确读法和写法，读错或者写错客户的姓名，就有可能使你与客户的交往变得很尴尬。另外，要准确掌握客户的身份、职务。如果不能确定客户的职务，销售员可以通过他人介绍或者主动询问等方法弄清。

销售员在弄清客户职务、职称的基础上还要注意，称呼客户职务就高不就低，而称呼副职客户时要巧妙变通。如果与你交流的客户身处副职，大多数时候可以把“副”字去掉，除非客户特别强调。

3. 着装上

外貌端庄、举止优雅、穿戴整洁得体，往往首先给人以悦目、有修养的感觉，让人产生与之继续交往的愿望。仪表可以反映一个人的内心世界、知识修养、审美情趣等。因而，销售员在与客户的交往中应该注意着装的仪表，以求给客户留下良好的印象。

着装应该以干净整洁、搭配和谐、适合自己并与销售对象、场合和谐的着装为原则。

4. 握手时

握手是向客户传达敬意的一种方式，是一项最基本的社交礼仪。与客户握手时，必须保持热情和自信，并且千万不要戴手套，在迎上客户的同时伸出自己的手，身体略向前倾，眼神看着客户的眼睛。握手需要握实，摇动的幅度不要太大，时间以客户松手的感觉为准，一般不要超过 30 秒。

关于握手时谁先伸出手，在社交场合中一般是地位较高的人通常先伸出手，但是地位较低的人必须主动走到对方面前；年龄较长的人通常先伸出手；女士通常先伸出手。但对于销售代表来说，无论客户年长与否、职务高低或者性别如何，都要等客户先伸出手。

作为男性推销员，如果对方是女性客户，要注意只握女客户手的前半部分，握手时间不要过长，力度一定要轻。



5. 寒暄时

与人寒暄致意，举止要诚恳。言行举止是代表个人信赖感的标志，而礼貌地寒暄问候，则是打开人们心窗的钥匙。与客户进行交流时，推销员要注意说话和倾听的礼仪与技巧，让客户在交谈中感到被关注、被尊重，说话时面带微笑，表情要尽量柔和，保持良好的站姿和坐姿，即使和客户较熟也不要过于随便；语言表达必须清晰，不要含糊不清；如果客户没听清必须耐心加以解释说明，并为自己没有说清表示歉意。

倾听客户谈话时，要认真耐心，保持与其视线接触，不要躲闪也不要四处观望；对客户观点表示积极回应，即使不认同客户观点也不要与之争辩。

6. 递名片

交换名片时要彬彬有礼。销售员必须以双手谨慎地递出或接下。

7. 就坐时

不要将座位、人物的介绍顺序弄错，要注意上下座的位置顺序。介绍的顺序是先由下位的人（即自己公司的人）介绍给上位的人（顾客），接下来再介绍上位的人给下位的人认识。

8. 注意地方风俗和民族习惯

如果推销员要去拜访外地的客户，就需要搞清客户所在地是否具有某种特别的礼仪要求，或者客户所在地的风俗习惯或客户所属民族的特殊习惯。

总体上来讲，诚恳有礼的销售礼仪的培养不是一时半会儿就能做到面面俱到的，这需要销售员时时用心学习和培养。除了从相关书籍和录像带教材上学习外，还必须亲身去体会、实行才行，最后是能参加部分（公司内外举办）可以实际训练的研讨会和培训班。

一般而言，大部分的销售员似乎都只有在刚进公司的时候参加过礼仪训练的课程，而且就只有那么一次，但是礼节的培养不容中断，所以所有的销售员要定期进行礼节的复习课程。



取得信任，真诚对待客户

工作态度反映了人生态度，对待别人是什么样的态度，别人自然也会对我们是什么样的态度。要成为一个成功的推销员，其实都是有一些共通的东西，要掌握好一些原则。

1. 诚实

作为推销员，在与第一次打交道的客户交往时，往往可以发现，客户往往不会一接触就对你产生信任。在信任产生前，你所说的一切，客户会抱着半信半疑的态度对待之。在此情况下，我们首先要做的就是：诚实。真诚待己，真诚待人是对我们最基本的要求。要开诚布公的与客户交谈，不要令对方对你谈话的真实含义有所怀疑。同时，真实的展现产品各部分的各种功能，不能有半点虚假和欺骗。决不能夸大其词，承诺一定要兑现。以真诚的态度对待客户，让客户感觉到你是一个诚实的人，是取得信任的关键。

2. 行为

与客户在电话中沟通，请保持良好的坐姿，面带微笑，语气柔和而坚定，最好是想象客户就坐在你对面在和你谈话。不要以为客户在电话那一边看不到，你的姿势和面容，客户可以“听”出来。如果是和客户面谈，要注意同客户的目光接触，注意语气、语调和语速。需要特别提出的是，一定要注意掌握谈话中的停顿，这不但有利于你组织语言，还可让对方参与到你的谈话当中。人都是感情动物，会受到感情和情绪的影响，通过与客户建立感情来施加影响，无疑比一般的说教更为有效。在拉近与客户的距离方面，握手也是不错的一种方法，与客户产生身体上的接触，无疑更能让客户放松下来。



3. 专业

无论是技术人员还是推销员，要取得客户的信任，就应该拥有足够的专业素养。没有人喜欢和什么都不懂的人谈话。特别是对于推销员，和客户打交道的时候，更应该表现出自己的专业性来。这里不仅仅指的是对自己产品的了解，而且应该对行业、业务流程、客户的实际情况了如指掌。每个人都会只对自己有用的信息感兴趣。客户关心的是我们能够给他们带来什么样的好处，给他们带来什么样的利益。而这些，只有我们对客户的业务有了深入的了解，才能有的放矢。

4. 为客户着想

如果你能给客户带来效益，客户就会敞开大门来欢迎你。帮助客户成功，也就会让我们自己成功。不用多谈什么大道理，用实际的例子来说话。真心实意对待客户，客户自然会真心实意来对待你。要站在客户的角度考虑问题，善于把握客户心理，做到换位思考。

5. 坚持原则

任何时候，不要放弃公司的原则。君子当有所为有所不为。灵活的态度，加上坚定的原则，才能让客户信服。无原则的让步，反而会失去信任。

听客户说下去，博得客户好感

在和对方的谈话过程中，会听是很重要的一环，这是博得对方好感的一个秘诀。遗憾的是，不少推销员急于推销商品，把对方讲的话都当成耳边风，而且总是迫不及待地在交谈中问问题或打断对方的话，或陈述自己的观点。这些都是不适当的。欲速则不达，如果想使交易成功，顾客滔滔不绝地讲话时是成