



所谓 会销售 就是 情商高



谭慧一 编著

修炼好销售情商，你就是销售高手！

情商是一个销售者的核心竞争力，情商高，跟任何人都能做成生意
精英业务员的相似之处，不仅经验足、技术硬，更要情商高



吉林出版集团股份有限公司

所谓会销售 就是情商高

谭慧
— 编著



吉林出版集团股份有限公司

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

所谓会销售就是情商高 / 谭慧编著. — 长春 : 吉林出版集团股份有限公司, 2019.2

ISBN 978-7-5581-5800-1

I . ①所… II . ①谭… III . ①销售 - 商业心理学 - 通俗读物 IV . ① F713.55-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 032344 号

SUOWEI HUI XIAOSHOU JIUSHI QINGSHANG GAO
所谓会销售就是情商高

编 著: 谭 慧

出版策划: 孙 昶

项目统筹: 郝秋月

责任编辑: 杨 蕊 于媛媛

装帧设计: 韩立强

出 版: 吉林出版集团股份有限公司

(长春市人民大街 4646 号, 邮政编码: 130021)

发 行: 吉林出版集团译文图书经营有限公司

(<http://shop34896900.taobao.com>)

电 话: 总编办 0431-85656961 营销部 0431-85671728 / 85671730

印 刷: 天津海德伟业印务有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 8

字 数: 194 千字

版 次: 2019 年 2 月第 1 版

印 次: 2019 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5581-5800-1

定 价: 38.00 元

印装错误请与承印厂联系 电话: 022-82638777

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

很多有过销售经历的人应该都会认同这样的感慨：销售工作做好并不容易。确实，销售是一个极具挑战性和复杂性的工作。因为在做销售的过程中，销售人员要有勇有谋地应对形形色色的客户群，还要掌握营销学、心理学等众多学科的知识，这些常令很多销售新手头疼不已。

事实上，做好销售并没有想象中的那么困难，关键就是你要具备销售情商。当今时代，传统的销售模式已经不能使你成为销售高手，可以说，优质的服务和高超的销售技巧仅仅是你获得竞争资格的最低保证，只能确保你不会被淘汰出局，但绝不意味着你可以脱颖而出。最好的销售秘籍就是做一个高情商的销售人员，只有高情商和感染力才能让你在销售中立于不败之地。

“情商”对销售员而言是重要的生存能力，它是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活的各个层面和人生未来的品质要素。可以说，情商决定销售业绩，情商是一个销售者的核心竞争力！对于一名优秀的销售人员来说，情商比智商更重要。国际销售大师科林·斯坦利曾经指出：“情商低的销售员经常会进行一些自我破坏的行为，即便他们接受了最优秀的销售训练之后，也依然会出现这样的情况。与此同时，与他们同龄且具有很强交际能力与

高情商的同事，做出来的成绩则会远远超过他们。”

销售员之间的竞争实质上就是情商的比拼，谁的情商高，谁就更容易受到领导及客户的青睐；谁的情商高，谁就能抢占更多的人脉资源与潜在机会。不与客户争论价格，要与客户讨论价值；没有不对的客户，只有不好的服务；卖什么不重要，重要的是怎么卖；没有好的产品，只有合适的产品；没有卖不出去货，只有卖不出去货的人……一个情商高的销售员，通常更善于处理工作中相关的事务，往往表现为从容不迫、游刃有余，处理后对方满意度更高，效果通常也更好。

世界上没有天生的销售高手，任何销售高手都是通过训练之后才成长起来的，因为销售本来就是一门学问，情商也是如此。那么，怎样拥有并提高自己的销售情商，成为一名成交高手？怎样秒杀每一个客户的订单？怎样使订单量翻倍呢？

本书在阐述情商销售理论的基础上，将经典案例与具体的操作方法相结合，揭示了情商对销售的影响和作用，并从销售人员及销售行业中常见的困境入手，对销售困境出现的原因进行了深刻剖析，并给出了具体的解决方法。

书中没有高深的理论，只有鲜活的例子以及实用的方法与策略，简单而不教条，轻松而不肤浅，为从事销售行业的人提供了实实在在的指导，能够一学就会，一看就知道怎么说、如何做能让客户最满意，在短时间内掌握销售软技巧，从而在竞争日趋激烈的销售环境中脱颖而出。本书不仅能使销售新人快速掌握销售技巧，也有助于具有一定经验的销售人员进行总结与反思，获得新的启发和帮助。

第一章 销售产品前，先推销自己

不仅要推销产品，更要推销你自己 //2

微笑是最美的名片 //4

真诚是最好的武器 //8

优雅谈吐让你第一时间赢得认同 //11

衣饰得体是敲开客户心门的通行证 //13

礼节是润滑剂 //19

销售工具箱，道具不可少 //21

推销你的服务意识 //23

第二章 要想从客户口袋里掏钱，先要向客户掏心

打造无敌亲和力 //28

为每位顾客创造独一无二的专属服务 //29

推销中的幽默规则 //32

抓住一切机会帮助顾客 //32

从有益于客户的构想出发 //34

学会以客户为中心 //35

不要对客户冷冰冰 //37

认同心拉近与客户的距离 //39

小小贺卡即为沟通的桥梁 //41

寻找与客户的话题 //43

第三章 三流销售卖产品，一流销售卖好处

数字化精确介绍产品 //46

客户只关注能给自己带来好处的产品 //47

把客户放在你做一切努力的核心位置上 //52

你的产品是独一无二的 //54

虚拟未来事件，向客户卖“构想” //57

用过硬的专业知识解答客户难题 //60

用心传递价值，让客户没有后顾之忧 //62

利益解说策略 //64

在演示中抓住胜机 //67

善于察言观色 //69

第四章 一把钥匙开一把锁，不同的客户要用不同的“钩”

不给反复无常型客户退路 //72

- 多肯定理性型客户的观点 //74
- 让完美主义型客户更完美 //76
- 缩小犹豫不决型客户的选择范围 //78
- 让迟疑的客户产生紧迫感 //79
- 充分尊重自我中心型客户 //81
- 循循善诱，请君埋单 //82
- 谨慎应对个性稳重的客户 //84
- 感化态度冷淡的客户 //86
- 巧妙应对喋喋不休型客户 //88
- 让无所不知的客户说过瘾 //90
- 让墨守成规型客户看到实用价值 //91

第五章 到什么山上唱什么歌，见什么客户说什么话

- 把话说到点子上 //96
- 使用形象化语言 //97
- 用词要入乡随俗 //99
- 花点工夫在倾听上 //101
- 要学会先肯定再转折 //103
- 使用专业用语 //104
- 学会和客户拉家常 //106
- 认真倾听客户的心声 //107
- 用垫子法解答挑衅性追问 //110

重视客户的抱怨 //113

让客户说出心里话 //115

第六章 把每个客户都当成VIP，给足面子才能签单子

照顾客户的面子 //118

要满足客户的优越感 //120

一次示范胜过一千句话 //122

巧用“添物减价”四字诀，不让客户吃亏 //124

3个步骤转移客户的反对意见 //125

吊足客户的胃口 //131

顾客更容易接受你的方案 //133

从小事上关心你的客户 //135

随机应变，成功化解尴尬局面 //137

第七章 给客户点小便宜，让你收获大便宜

在客户抗拒时借力使力 //140

利用你的满意客户群 //143

利用赞助赢得客户信赖 //144

善借第三者的影响力 //146

用小礼物攻心 //147

借助名人的声望、地位 //151

- 在体验营销中赢得顾客 //153
- 折价促销是最好的幌子 //156
- 无偿试用获取消费者好感 //157
- 活动促销吸引顾客的注意力 //159
- 从满意的客户处获得更多业务 //161
- 赞美蕴藏着巨大的能量 //162

第八章 吊足客户的胃口，让他自愿上你的钩

- 以让利促进销售成交 //166
- 演绎能力消除顾虑 //168
- 不是你去说服客户，而是让客户自己说服自己 //170
- 迅速地行动避免推脱 //173
- 灌输“一分价钱一分货”的价值理念 //174
- 用小的认同促成交易 //177
- 让顾客享受砍价乐趣 //179
- 化解顾客心里的疙瘩 //181
- 先让其迷茫再进行安抚 //183
- 善于捕捉客户的购买信号 //186
- 用广博的知识抓住机会 //188

第九章 踢好成交前的临门一脚，打消客户最后的顾虑

- 利用误听试探法成交 //192
- 善于运用暗示法成交 //193
- 互补产品要放一起卖 //196
- 投石问路法好比探测器 //197
- 客户强硬时不妨以退为进 //200
- 最后期限成交法 //202
- 用对比法获得客户认可 //203
- 要敢于主动提出成交要求 //205
- 巧妙利用周围人的影响 //208
- 以纵的方法达到擒的目的 //209
- 将危机意识传递给客户 //211
- 使用“误前提暗示”技巧 //212

第十章 别做一锤子买卖，放长线才能“钓大鱼”

- 认识忠诚客户的类型 //216
- 了解客户忠诚度提升环节 //218
- 不同类型的客户，采取不同的跟进策略 //220
- 成交之后需跟踪联系、回访 //224
- 与客户保持持久的联系 //226
- 小恩小惠留客户 //229

变常客为忠诚客户 //230

遵守信诺可增强客户的信任感 //232

让客户爱上你的产品 //235

品牌建设事关客户忠诚 //238

投诉问题的解决有益于增加客户忠诚 //240

第一章

销售产品前， 先推销自己

不仅要推销产品，更要推销你自己

销售员常遇到这样的困惑，产品质量一流，但是在接近准客户时，还没来得及介绍产品，就被拒之门外了。

〔案例一〕

业务代表 A：“您好，我是 × × 公司的业务代表 A。在百忙中打扰您，想向您请教有关贵商店目前使用收银机的事情。”

客户：“你认为我店里的收银机有什么毛病吗？”

业务代表 A：“并不是有什么毛病，我是想了解是否已经到了需要更换新机器的时候。”

客户：“对不起，我们暂时不考虑换新的。”

业务代表 A：“不会吧？对面张老板已更换了新的收银机。”

客户：“我们目前没有这方面的预算，以后再说吧。”

〔案例二〕

业务代表 B：“刘老板吗？我是 × × 公司业务代表 B。经常经过贵店，看到贵店生意一直都是那么好，实在不简单。”

客户：“你过奖了，生意并没有那么好。”

业务代表 B：“贵店对客户非常亲切，刘老板对贵店员工的教育培训一定非常用心，对街的张老板对您的经营管理也相当钦佩。”

客户：“张老板是这样说的吗？张老板经营的店也非常好，事实上，他也是我的学习对象。”

业务代表 B：“不瞒您说，张老板昨天换了一台新功能的收

银机，非常高兴，才提及您的事情，因此，今天我才来打扰您。”

客户：“哦？他换了一台新的收银机？”

业务代表 B：“是的。刘老板是否也考虑更换新的收银机呢？目前您的收银机虽然不错，但是新的收银机有更多的功能，速度也较快，这样您的客户付款时就不用排队等太久，也会更喜欢光临您的店。请刘老板一定要考虑买这台新的收银机。”

销售界有句流传已久的名言：“客户不是购买商品，而是购买推销商品的人。”任何人与陌生人打交道时，内心深处总会有一些警戒，当准客户第一次接触业务员时，有防备心理也很正常。只有销售员打开准客户的“心防”后，客户才可能用心听你的谈话。

客户是否喜欢你，关系着销售的成败。所以说，与其直接说明商品，不如谈些客户关心的话题，让客户对你产生好感，从心理上先接受你。打开客户“心防”的基本途径是：

1. 让客户对你产生信任。
2. 引起客户的注意。
3. 引起客户的兴趣。

我们对比两个案例中的业务代表 A 和 B，很容易发现，两个人掌握同样的信息，“张老板已经更换了新的收银机”，但是结果截然不同，玄机就在于接近客户的方法。

业务代表 A 在初次接近客户时，直接询问对方收银机的事情，让人感觉突兀，遭到客户反问：“你认为我店里的收银机有什么毛病？”然后该业务代表又不知轻重地举出对面的张老板已购机这一事实来企图说服刘老板，更激发了刘老板的逆反心理。

反观业务代表 B，和客户以沟通对话的方式，在打开客户的

“心防”后，才自然地进入推销商品的主题。业务代表 B 在与客户打交道前能先做好准备工作，能立刻称呼刘老板，知道刘老板店内的经营状况、清楚对面张老板以他为学习目标等，这些细节令刘老板感觉很愉悦，对话就能很轻松地继续下去，这都是促使销售成功的要素。

丰田的神谷卓一曾说：“接近准客户时，不需要一味地向客户低头行礼，也不应该迫不及待地向客户介绍商品……与其直接说明商品，不如谈些有关客户的太太、小孩的话题或谈些社会新闻，让客户喜欢你才是销售成功的关键。因此，接近客户的重点是让客户对一位以销售为职业的业务员产生好感，从心理上先接受他。”

微笑是最美的名片

我国有句俗语，叫“非笑莫开店”，意思是做生意的人要经常面带笑容，这样才会讨人喜欢，招徕顾客。这也如另一句俗话说：“面带三分笑，生意跑不了”。纽约一家大百货商店的人事部主任也曾公开表示，他宁愿雇用一個有着可爱微笑的小学未毕业的女职员，也不愿雇用一位面孔冷漠的哲学博士。

卡耐基鼓励学员花一个星期的时间，训练每时每刻对别人微笑，然后再回到讲习班上来，谈谈所得的结果。情况如何呢？我们来看看威廉·斯坦哈写来的一封信。他是纽约证券股票市场的一员。他的信给我们提供了一个很有代表性的例子。

斯坦哈在信上说：

“我已经结婚 18 年了，在这段时间里，从早上起床到我上班

的时候，我很少对妻子微笑，或对她说出几句话，我是百老汇最闷闷不乐的人。

“既然你要我以微笑取得的经验发表一段谈话，我就决定试一个星期看看。因此，第二天早上梳头的时候，我看着镜中的满面愁容，对自己说：‘今天要把脸上的愁容一扫而光。你要微笑起来，现在就开始微笑。’当我坐下来吃早餐的时候，我用‘早安，亲爱的’跟妻子打招呼，同时对她微笑。

“你曾说她可能大吃一惊。你低估了她的反应。她简直被搞糊涂了，惊诧万分。我对她说：‘你以后会习惯我这种态度的。’现在已经两个月了，这两个月来，我们家得到的幸福比以往任何时候都多。

“现在我去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑地说‘早安’；我也微笑着和大楼门口的警卫打招呼；当我跟地铁的出纳小姐换零钱的时候，我微笑着；当我站在交易所时，我会对那些从未见过我微笑的人微笑。

“我很快发现，每一个人也对我报以微笑。我以一种愉悦的态度对待那些满腹牢骚的人。我一面听着他们的牢骚，一面微笑着，于是问题很容易就解决了。我发现微笑给我带来更多的收入，每天都带来更多的快乐。”

“微笑并不简单，皱眉需要9块肌肉，而微笑，不仅要用嘴、用眼睛，还要用手臂、用整个身体。”吉拉德这样诠释他富有感染力并为他带来财富的笑容，“微笑可以增加你的魅力值。当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相是没有人愿意理睬你的。”微笑是谁都无法抗拒的魅力，微笑的力量超出你的想象，养成微笑的习惯，一切都会变得简单。