

销

售

世界上没有卖不出去的产品，
只有卖不出产品的人。

陆冰

著

会沟通，
99%的订单都是你的；
不会沟通，
到手的订单也可能会打水漂！



SALES
COMMUNICATION

沟 通 学



怎样说

才能打动消费者，
使其快速下单？



怎样卖

才能获得客户的信任，
使其成为忠实的消费者？

销售就是要会沟通，沟通到位才能搞定客户

教你会说专业话、赞美话、客套话！

古吴轩出版社

中国·苏州

SALES

销售沟通学

陆冰
著

COMMUNICATION

古吴轩出版社

中国·苏州

图书在版编目 (CIP) 数据

销售沟通学 / 陆冰著. — 苏州 : 古吴轩出版社,
2018. 12
ISBN 978-7-5546-1267-5

I. ①销… II. ①陆… III. ①销售—基本知识 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第285191号

责任编辑: 蒋丽华
见习编辑: 顾熙
策 划: 吴海燕
装帧设计: 润和佳艺

书 名: 销售沟通学

著 者: 陆冰

出版发行: 古吴轩出版社

地址: 苏州市十梓街458号

邮编: 215006

Http: //www.guwuxuancbs.com E-mail: gwxcbs@126.com

电话: 0512-65233679

传真: 0512-65220750

出 版 人: 钱经纬

印 刷: 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

开 本: 710×1000 1/16

印 张: 14

版 次: 2018年12月第1版 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5546-1267-5

定 价: 42.00元

如有印装质量问题, 请与印刷厂联系。0316-8863998



前言 Preface

我们知道，销售工作是一项成就自我、服务他人的伟大事业，世界上很多富翁都是从销售员一步一步做起的。同时，销售工作也是一份富有挑战性的工作。从事销售工作的人员都希望能在销售行业闯出一片天地，做出一番令自己满意的成绩，但这并非一件容易的事情，除了需要挖掘更好的渠道、寻找合适的平台之外，更重要的是要具有出色的沟通能力。

美国成功学家戴尔·卡耐基说：“销售，是一门沟通的艺术，沟通贯穿于销售的始终，沟通的成败决定着销售的成败。掌握销售沟通术，让你洞察客户内心，赢得销售机会。”

由此可见，销售工作的首要任务就是沟通。如果没有沟通，产品就无法卖出去。从销售的过程来看，沟通贯穿于销售的整个过程之中，包括约见客户、与客户谈判和成交后的售后服务。

一项权威调查表明，在一些企业里，80%的业绩是由20%的销售员创造的，而这20%的销售员有一个共同点：洞察客户的心理，懂得和客户沟通的方法和技巧。

有一位著名学者说过：“说话是容易的事，也是难的事。说它容

易，因为三岁的孩子也会说话；说它难，因为擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”

虽然销售员每天都在说话，但并不是每个销售员都会说话。一句恰到好处的话，能够使一单生意成交；一句不得体的话，也可以轻易毁掉即将成交的订单。销售员如果不能掌握与客户沟通的技巧和方法，就会给自己的销售工作带来很大的阻碍。

销售界有一句名言：“世界上没有卖不出去的产品，只有卖不出去产品的人。”如今，销售市场竞争日趋白热化，客户越来越挑剔，市场越来越狭小，但销售员要相信，只要客户有需求，就不会卖不出去。

因此，产品是否能卖出去，问题的关键不在于客户，而在于销售员是否找到了正确的推销方法，是否掌握了与客户正确沟通的方法。

作为销售员，我们都应该清楚沟通是维持与客户关系的重要纽带，也是决定销售能否成功的关键性因素。掌握好沟通技巧，对销售有很大的帮助。本书以沟通为基础，结合一些经典的销售案例，以通俗易懂的语言，为销售员提供了一套简单方便、行之有效的提升销售业绩的沟通方法。希望通过本书的学习，你可以从众多销售员中脱颖而出，成为一名销售高手。



第一章 → 销售就要会沟通：不会沟通，注定做不好销售

沟通，从聊客户感兴趣的话题开始 / 002

说话要好听，不该说的话不能说 / 006

沟通的话不在多，关键在于说到点子上 / 010

沟通分场合，什么场合说什么话 / 013

善用策略，沟通要讲究方法 / 016

知晓客户的心理，把话说到客户心里去 / 019

销售不仅要拼技巧，更要懂得沟通 / 024

第二章 → 说好开场白：没有搞不定的客户，只有说不好的开场白

第一句话就能抓住客户的心，一开口就能吸引人 / 030

适当来点幽默，客户笑了，事情就好办了 / 034

聊些家长里短，客户也是普通人 / 038

不谈生意谈感情，不谈交易谈交情 / 042

身体姿势会“说话”，瞬间读懂客户 / 046

摸清客户“底细”，有备才能无患 / 053

第三章 ▶ 学会倾听：会说更要会听，客户的话更有价值

销售不是独角戏，提高业绩要靠倾听 / 058

听得越多，成交的概率越大 / 062

多倾听少说话，销售高手懂得倾听的艺术 / 066

听出弦外之音，悟出言外之意 / 070

客户的话不应挑三拣四 / 075

第四章 ▶ 善于提问：销售要学会提问题，问对了就成交了

销售员会提问题，成交不是问题 / 080

如果你能够“提问”，就不要总是去“说” / 086

订单是“问”出来的，不是催出来的 / 092

激起好奇心的提问，往往能达到出奇制胜的效果 / 097

第五章 ▶ 说好客套话：让客三分礼，客户来找你

见面套近乎，打开销售出路 / 102

见什么样的人说什么样的客套话 / 106

一开口就能叫出客户的名字 / 109

说客套话“礼”字当头 / 114

说好客套话，帮助会很大 / 118

多一点人情味，就多一点成交的机会 / 121

第六章 ▶ 说好专业话：先做产品行家，后做产品卖家

精通产品知识，客户才会信赖你 / 126

像专家一样说话，激发客户的购买欲望 / 131

让权威的产品数据帮助你说服客户 / 136

巧妙揭短，适度说一些产品的“小缺点” / 141

第七章 ▶ 说好赞美话：找准客户的软肋，对症下药

嘴上带点蜜，客户心里比蜜还要甜 / 146

抓住客户的兴趣，迎合客户的喜好 / 150

满足客户的心理需求，赞美也需讲究方式 / 153

第八章 ▶ 处理客户的异议：销售员这样说，客户才会买

不论客户的异议是对是错，你都应该这样说 / 158

客户的异议有真假，揭开客户伪装的面纱 / 162

客户说“太贵了”，让客户明白“一分钱一分货”的道理 / 167

反驳提出无理要求的客户，“该出口时就出口” / 172

第九章 → 做好售后服务：把“买卖”变为“合作”，赢得更多回头客

做好售后服务，让每个人都愿意跟你做生意 / 176

学会感情投资，你会得到高额的回报 / 180

客户投诉不玩“躲猫猫”，应及时处理 / 185

1个老客户=10个新客户，学会留住老客户很重要 / 190

第十章 → 沟通禁忌：会说更要会思考，小心祸从口出

别让不当的言谈举止毁了你 / 196

沟通赢得诚信，诚信才会成交 / 200

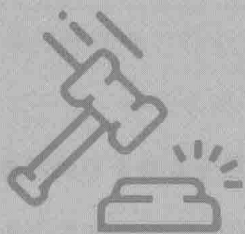
不尊重客户，客户也不会尊重你 / 204

轻易亮出自己的底牌，你就输定了 / 208

后记 → 212

不会沟通，注定做不好销售

如何把产品卖出去，这是每一位销售员最关心的问题。销售员的工作性质决定了他们与客户接触多、联系多，因此，要做好销售工作，销售员就必须做到懂沟通、会沟通，然后针对不同的客户展开灵活、有效的销售策略。



第一章 销售就要会沟通

沟通，从聊客户感兴趣的话题开始

和客户聊他感兴趣的话题，是一种“攻心为上”的销售技巧，这样可以消除客户的戒备和敌意，为谈话注入浓厚的人情味，使生意在一团和气中谈成。因此，在与客户进行沟通之前，销售人员花时间和精力去研究客户的爱好和兴趣等是十分必要的。

俗话说：“人上一百，形形色色。”面对不同的客户，销售人员必须与之聊不同的话题，并且谈论的话题必须是客户感兴趣的，这样才能激起客户的共鸣，客户才会愿意跟你交谈，进而对你产生信任感。

如果客户对你谈论的话题不感兴趣，不想听，你说得再多都是白费力气。正如卡耐基所说：“我喜欢吃草莓，但我不会在钓鱼的时候将草莓放在鱼钩上，因为鱼喜欢吃蚯蚓。”

因此，要想使客户对你产生信任感，把你当成自己人，你就一定要找

对客户感兴趣的话题。在双方有共同兴趣、爱好的交谈中，才能产生情感上的共鸣。这个时候再来谈销售，结果自然是水到渠成。

孙先生是一家教育培训类杂志社广告部的推销员。汉龙公司是一家著名的培训集团，孙先生计划让汉龙公司成为自己的广告客户。于是，他给该公司的老板刘先生发了一条短信，说明自己的身份，并表示希望和他面谈。刘老板很快就回信息说：“信息已收到。但是我不管广告事务，所以我不方便见你。”

孙先生当然不想放弃这个大客户，经过一番调查，孙先生了解到，刘老板主管着公司的所有事务，其中包括广告事务。于是，孙先生又给刘老板发了一条短信，问是否能去拜访他，跟他聊聊广告宣传方面的事。

刘老板很快就回复，称赞孙先生是一个坚持不懈的人，很欣赏他，并决定与他见上一面，但不能谈论在杂志上登广告的事情。

不能谈广告，那么谈点什么呢？孙先生决定更深入和全面地了解一下刘老板。他私底下打探了一下，终于发现了一条很有价值的信息：刘老板是一个篮球爱好者，还曾参加过省级业余篮球比赛。

得知这个重要信息后，孙先生感到胸有成竹了。孙先生设法弄到了一张将在下周举行的NBA篮球赛的门票，准备送给刘老板。

见面的时间到了。孙先生走进刘老板的办公室，彼此打完招呼后，刘老板立刻说：“你喜欢打篮球吗？下周NBA篮球赛就要开始了，真是千载难逢的机会。不知预订门票的事情我的秘书办得怎么样了。”

孙先生高兴地说：“我也喜欢打篮球，而且我这里还有一张门票。”说着，孙先生把门票递给了刘老板。

刘老板感到非常意外和惊喜，拿着门票说：“太感谢了！打篮球能够锻炼身体，你们杂志应该多介绍介绍，号召青少年多参加篮球之类的体育运动。”

“您的意见非常好。”孙先生告诉他，“从下期开始，我们杂志会开辟一个新的专栏，专门普及体育运动方面的知识，号召全民强身健体。”听到这些，刘老板笑着说道：“看样子，我现在找不出理由不让我们公司在贵社的杂志上刊登广告了。”

为什么孙先生能够拿下刘老板这个大客户的广告订单呢？因为刘老板喜欢篮球，孙先生就跟刘老板聊篮球。并且孙先生不仅仅是说，还去行动，送给刘老板期待已久的篮球比赛的门票，刘老板喜出望外，当然要在他的杂志上刊登广告了。

无数成功的推销实践证明：跟客户谈论其最感兴趣的、最喜欢的事情，成功就会离你越来越近。“客户喜欢什么，就跟他聊什么”，正是优秀销售员的成功法则之一。

那么，我们怎么知道客户喜欢什么，对哪些事情感兴趣呢？以下几个话题，往往是客户比较感兴趣的。

(1) 谈论目前大家比较关心的焦点问题，比如房地产问题、交通拥堵问题等。

(2) 谈论时事新闻，比如最近国内外发生的重大事件、新的政策等。

(3) 提起客户的个人爱好，如体育运动、饮食爱好、休闲娱乐方式等。

(4) 询问客户的孩子或父母最近的状况，比如孩子的教育情况、父母的身体状况等。

(5) 和客户一起回忆往事，比如，提起客户的故乡或者令其印象深刻的往事，等等。

(6) 谈论客户的健康情况，以及如何养生等问题。

总之，我们先要试探出客户喜欢哪些话题，然后就可以有针对性地和客户聊天了。因此，销售人员应事先对客户进行调查，充分了解其兴趣爱好。值得我们注意的是，当与客户聊他感兴趣的话题时，我们应时刻关注客户的面部表情变化，当发现客户感到厌烦、不自在时，我们要立刻停止交谈，或者换一个话题。

专家点拨

作为销售人员，我们平时应多培养一些兴趣，比如体育运动和一些积极的娱乐方式等。这样，在与客户沟通时你们就会有共同语言，避免沟通不畅，显得索然无味。

说话要好听，不该说的话不能说

从本质上说，销售工作就是通过说服客户来达成交易。对于销售人员来说，懂得说话的技巧是成功的资本。如果销售人员欠缺说话技巧，就无法与客户进行有效的沟通。

每一个做过销售的人都知道，是否懂得说话的技巧对销售业绩的好坏至关重要。从某方面来说，销售的核心智慧就是话术，尤其在一些意想不到的情况下，是否懂得说话的技巧，往往决定着销售的成败和订单的完成与否。请看下面一个案例。

有一个徒弟跟着师傅打制剪刀。经过一年的刻苦学习，徒弟学有所成，即将出师。师傅知道徒弟的手艺没问题，只是在与人交往、说话技巧方面还有所欠缺，平时徒弟只顾学艺，与人沟通的机会少，但今后要经常

与客户打交道，说话缺乏技巧，再好的手艺也很难留住客户。因此，为了徒弟以后能独当一面，师傅便想在徒弟离开之前考一考他。

于是，师傅安排徒弟在一个月为三位不同身份的客户各自打造了一把剪刀。剪刀打造完成后，等着客户上门取货。

一天，第一位客户来了，他是一位园艺修剪工，这位修剪工拿到剪刀后，不高兴地说：“这把剪刀太重了，使用起来太费劲，我要退货！”徒弟听了之后，不知道如何应对。这一切师傅都看在眼里，他走过来对那位修剪工说：“您身体强壮，使用重一点的剪刀才方便，干活更起劲！”修剪工听了之后，高兴地付了钱，然后带上剪刀离开了。

紧接着，第二位客户也来取剪刀，他是一位裁缝。他掂量着剪刀，很不满意地对徒弟说：“你给我打的剪刀太小啦，我一天要剪好多布，恐怕一点劲儿都使不上啊！”

徒弟听了裁缝的话，一时不知如何回答。这时，师傅对裁缝说：“这把剪刀很锋利，肯定好用，如果打造得太大了，您使用起来容易手指发酸。”裁缝连连点头，然后把钱付了，带上剪刀离开了。

大约过了10分钟，第三位客户也来取剪刀了。她是一位家庭主妇，她看了剪刀后，立刻皱起了眉头说：“剪刀这么快就打好啦？不会是偷工减料了吧？”

听到客户的话，徒弟急得满脸通红。这时，师傅又上前来解围道：“我们是怕您急着要啊！这把剪刀可是我这徒弟连夜打造出来的，质量绝对没问题！”家庭主妇一听这话，瞬间转怒为喜。

案例中的徒弟打造剪刀的技艺不错，但是，与客户打交道的能力需要

提高。如果不是师傅出来解围，恐怕这三桩生意全都会丢掉。

一名销售人员如果不会根据不同的客户说出恰当的话，就很容易白白丢掉订单，导致劳而无功。所以说，面对不同的客户懂得随机应变，是每一位销售人员的必备能力。

归根结底，打开销售的第一步就是说话。销售人员话要说得巧，说到点子上，说到客户的心坎里，满足客户的心理需求，语言才能成为销售员与客户之间的桥梁，为他们之间的顺利沟通做好铺垫。

销售人员要管好自己的嘴，知道什么话该说，什么话不该说。

1. 激烈争辩，招致客户反感

有些销售人员会为了一件小事与客户发生激烈的争论，把客户驳得哑口无言、无地自容。其实，你与客户争辩解决不了任何问题，反而会招致客户的反感，即使你在争论中赢得了胜利，但是你失去了客户，丢掉了生意。

2. 无理质问，伤害客户的感情和自尊心

一些销售人员强求客户购买自己的产品，如果客户无意购买，就用质问的语气与客户谈话。其实，这是不懂礼貌、不尊重人的表现，是最伤害客户的感情和自尊心的。

3. 说话直白，让客户感到难堪

有些销售人员在与客户谈话时，如果发现客户在认识上有不妥的地方，会直截了当地指出来，这样做会让客户很难堪，尤其是在众人面前。