

图书在版编目 (C I P) 数据

所谓会销售, 就是情商高 / 篱落主编. — 哈尔滨:
黑龙江科学技术出版社, 2019.7

ISBN 978-7-5719-0236-0

I. ①所… II. ①篱… III. ①销售 - 方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第143230号

所谓会销售, 就是情商高

SUOWEI HUI XIAOSHOU, JIUSHI QINGSHANG GAO

篱 落 主 编

项目总监 薛方闻

策划编辑 沈福威

责任编辑 宋秋颖

封面设计 吕佳奇

出 版 黑龙江科学技术出版社

地址: 哈尔滨市南岗区公安街70-2号 邮编: 150007

电话: (0451) 53642106 传真: (0451) 53642143

网址: www.lkcbs.cn

发 行 全国新华书店

印 刷 北京铭传印刷有限公司

开 本 880 mm × 1230 mm 1/32

印 张 6

字 数 150千字

版 次 2019年7月第1版

印 次 2019年7月第1次印刷

书 号 978-7-5719-0236-0

定 价 36.80元

【版权所有, 请勿翻印、转载】

本社常年法律顾问: 黑龙江大地律师事务所 计军 张春雨

前言

PREFACE

我们经常听到一些销售员这样感叹：为什么自己还没开口，就遭到客户的严词拒绝？为什么总感觉客户处处刁难、得寸进尺？为什么费尽周折让客户认可了产品，却在价格上谈不拢？为什么客户总是疑虑重重，害怕自己上当受骗？产生这些问题的根源就在于销售员不懂得与客户沟通。销售是一项极富挑战性的工作，也是最有可能创造奇迹的事业。每位销售员都希望能在销售行业闯出一片天地，做出一番成绩，但这并非易事，除了要挖掘渠道、人脉和平台，更重要的还是必须具备出色的与客户沟通的能力。

可以这样说：没有好口才就做不好销售。那么，销售高手到底是如何销售产品的呢？其实，他们的秘密武器就是嘴和心。他们懂得洞察客户的内心，能把话说到客户心里去。销售就是一个沟通的过程，通过沟通来掌握客户的需求，通过沟通来获知客户的心理，通过沟通来赢得客户的信任。一句话，需求就在客户的身上，所有的商机都藏在与客户的沟通之中。

普通销售员卖产品，销售高手卖信任。只有把话说到客户的心坎上，和客户交心，才能取得客户的信任，订单自然手到擒

来。话说不到点子上，说破嘴皮客户也不愿听，客户不信任，销售员跑断腿客户也不会买账。因此，与客户沟通的能力是一项取之不尽、用之不竭的财富。拥有较强的沟通能力能让我们充分展现个人魅力，处处受到客户的喜爱，在销售工作中抢占商机，提升业绩。

本书没有列举晦涩难懂的销售理论，而是以实用为导向，通过大量生动的案例深入分析销售员面对各种情境时需要掌握的沟通方法与技巧，让读者能够内化于心，在各种销售场合都能展现出高超的沟通艺术。本书适合各行各业战斗在一线的销售员、销售培训师，以及打算进入销售行业工作或者对销售感兴趣的读者阅读参考。

编者

目录

CONTENTS

|第一章|

初次见面，就能和客户聊尽兴

001

见面前的准备让你有备无患

002

引起客户的好奇心才能继续沟通

010

你微笑的样子最美

015

开口第一句，赢得客户好感

020

热情关切，与客户一见如故

026

言谈举止给客户留下好印象

030

|第二章|

良好的沟通方式，一言胜万语

035

说话在巧不在多

036

调整心态，客户说什么都爱听

041

赞美，专挑客户爱听的说	045
换位思考，掌握交易的主动权	050
正面突破不了就试试欲擒故纵	055
巧用开放式与封闭式提问	061

| 第三章 |

修炼销售技巧，没有谈不成的生意 069

专业素养是销售的基石	070
稍微施加压力，客户更愿意买	077
做出承诺就要按时兑现	082
报价是门技术活儿	088
找到信号再出手	094

| 第四章 |

跟客户做朋友，赢得信任是关键 099

建立信任是一切的基础	100
诚信，是销售的立身之本	105
付出真心自然会得到真心	110
找到共性，便是知己	117
注重隐私，客户更信赖	121

| 第五章 |

面对拒绝，巧妙化解危机 125

被拒绝是成功的开始 126

调整心态，笑对难关 132

面对销售危机，不妨来点幽默 138

挑剔？嫌弃？恰恰说明客户感兴趣 143

客户的拒绝其实话里有话 147

| 第六章 |

销售≠出售，售后服务同样重要 157

建立档案，不要忘记客户 158

客户有情绪，就让他发泄出来 162

保持跟进，成交之后关心客户 166

以旧带新才能扩大客户群 171

心怀客户，满足客户的真正需要 174

01

CHAPTER

第一章

初次见面，就能和客户聊尽兴

见面前的准备让你有备无患

社会心理学家发现,决定人类行为的因素之一是我们能够保持稳定、积极的自我形象。在生活中,我们也常听到这样的话:你的形象会说话,你的形象总是在为你代言。

因此,无论你的社会地位如何,无论你从事何种职业,都离不开形象的包装与塑造。

对销售员来说,重视服装的得体、整洁就显得格外重要。对于职业销售员来说,着装一定要符合自身的性别、身份、年龄、性格、环境以及风俗习惯。通常情况下,第一次与客户会面时穿着应该是这样的:男士一般是西服套装、衬衫及与之搭配协调的领带;女士的选择范围要广一些,比如剪裁得体的套装、衬衫长裤或连衣裙、短裙。但女士在选择裙装时,一定要注意裙子的长度要超过膝盖,不要穿薄透露一类让人浮想联翩的服装。无论男女,服装的选择关键是得体,不要赶时髦和佩戴过多的饰物。

一位客户曾讲起自己遇到的一个推销员:“有一天,一个推

销售员到我的办公室来推销他的产品。他的口才很好，侃侃而谈，销售推介做得非常棒，但是我最终还是没有选择他的产品。这其中最大的原因是他的衣着及外在形象实在让人不敢恭维，说得夸张一点，我看着他衬衫、领带、裤子、鞋子，总是走神。在做推介时，他反复强调他有很多老客户，曾完成了不少订单。但是，他的外在形象让我不得不怀疑他说的这些到底是不是真的。我最后没有选择他的产品，就是因为我对他的陈述不放心。”

由此可见，销售员的外在形象对销售的成功有着很重要的作用。第一印象可以在很短的时间内形成，却不可以重来。形成第一印象的众多外部特征中，以下几项是可以由我们自身来控制 and 改变的，须格外注意：

（1）穿着

着装上讲究稳重大方。销售员给客户的第一印象就是仪表装扮，在你说话之前，客户无从得知你的内在时，客户对你的印象只能来自你的外表装扮。一个仪表不整不修边幅的人，连自己外表都收拾不好，就不要指望别人对你有好感。

首先，衣着要适合自己。衣服要整洁、自然、大方，穿在身上自我感觉舒服。同时服装应当适合自己的年龄，如果你是一名年轻的销售员，穿得过于成熟就不太合适；如果你是一名年龄稍长的销售员，却穿得非常稚嫩也很不合适。

另外，服装应适合自己的职业，应该选择修身或显得干练的

服装。如果你穿得很随意、休闲就去推销产品，不是不可以，只是显得有些另类，让人觉得你缺乏职业素养。

整体上来讲，销售员的着装原则上应稳重大方。过于花哨，过于追求奇装异服，对销售员来讲只会有害而无害。

着装要凸显细节。作为一名销售员一定要注意：即使只是细节上的瑕疵，也会使你前功尽弃，服装的搭配更是如此，一点点的失误都会有损你的形象。所以，在仪容、服饰穿戴上，你要特别注意以下细节：

①不要戴墨镜，因为戴这种眼镜容易增加与客户的距离感。另外，从心理学角度来讲，只有让客户看见你的眼睛，才能使他相信你的言行。

②在仪容上要做到勤剪指甲、勤修面。具体要求是：在销售工作中，销售员不可留长指甲，要特别注意的是指甲内不能有污垢。男士应及时整修脸面，不但每天要洗脸，胡子也务必刮干净，这样会让你看上去整洁有精神。

③进一步的细节，如果你要追求衣服的笔挺，就要穿工艺考究的衣服。如果客户非常重要，你在衣着方面就要考虑更多。例如，衬衣扣子的缝法，衣襟和扣子的材质，以及服装的类型……总之，如果你穿着考究，注意细节，那么你的销售也必定会大有成效。

④最重要的一点细节就是穿西装时，要注意自己的仪态。如

果天气热时，你总是胡乱卷着袖子，这就会影响你的整体气质，对你的销售来讲是一个失分项。

⑤作为一名销售员，你需要拎一个彰显品位的公文包而不是随随便便的电脑包。

⑥避免廉价感。如果你选择的是西装，一定要保证面料的优质，一定要能够明显地降低产品的廉价感，尽量不要选择化纤或者是75%羊毛一类的西装，因为这类西装很容易显得廉价。穿西装时要注意三点原则：领带的选择要平实；皮鞋的挑选要讲究；衬衣的搭配要合适。

⑦如果你选择衬衫，请一定要买有质感的衬衫。比如，看到几件衬衫，我们很容易判断孰优孰劣。

着装要体现出一定的仪式感。在销售工作中，应选择符合身份场景和礼节的服装。一般来讲，西装是全世界范围内最常见也是最标准的销售员着装。西装与衬衫、领带、皮鞋、袜子、腰带是一个高度统一的整体，它们彼此之间的统一协调，能使穿着者显得稳重高雅、自然潇洒。

如果你想表现自己的个性，可以从服装的颜色和配饰方面入手，比如男性的领带和女性的丝巾、胸针等。如果你对色彩搭配心里没底，则可以选择蓝色或黑色，这两种颜色对男士和女士来说都比较稳妥，既给人以权威和可信的感觉，又不会过于抢眼。

另外，一双光亮的皮鞋是搭配正装的不二之选，舒适合脚也

非常重要,它能确保你和客户会面时能长时间站立或走动(有些情况下会面场所在办公室之外)。女士应尽量避免穿细高跟鞋出场,以避免不必要的尴尬和劳累。

(2) 妆容

心理学上有一个首因效应,就是我们平常讲的第一印象。如果你能够给对方留下一个很不错的第一印象,那么你与对方进一步交往的可能性就会增加很多。作为一名销售员,你要学会展现给客户一个良好的第一印象。而第一印象的打造,是从你的妆容开始的。作为一名销售员,你要学会化妆。

现如今素颜出门的女性销售员已经不多见了,她们外出大都精心打扮。面容的美丽,或者说颜值,并不只是好看、赏心悦目这么简单。在现代社会,化妆基本上已经成为一种具有仪式感的行为。通常化淡妆可以让人看起来气色更好,五官更端庄,眉目更清秀。

整体而言,在化妆的要求上,女性要做到清雅大方,严谨内敛;男性一般不要求化妆,但是最起码要做到外表的整洁。

第一,化妆体现了一种积极的生活态度。也许你不一定很漂亮,但是如果你能够正确面对自己的样貌,并按照大众的审美标准为自己修饰妆容,这也代表着你对生活的热爱以及对他人的尊重。

第二,得体的妆容能够促进良好的社会交往。一般来讲,合

适的妆容、恰当的服饰、优雅的谈吐以及良好的个人修养，可以充分展现个人的魅力。

第三，化妆是职业活动的需要。作为一名销售员，你应该更加懂得化妆的重要性。在你的销售过程中，你可以通过化妆把个人美丽的容貌、文雅的举止、干练的形象展现在顾客面前，这样会给顾客留下深刻的第一印象，有利于提升自己的销售业绩。

所谓“女为悦己者容”，在当今社会，女性之所以美容化妆，一方面是为了实现自己更美丽的愿望，另一方面，化妆能够增加自信心，合适的妆容对工作也特别重要。

作为一名销售员，更要学会一些化淡妆的技巧，从而更好地提升自己的自信心，给顾客留下深刻的第一印象，最终促使顾客购买我们的产品。

化妆是门手艺活儿，化淡妆更要讲求精巧细致。既然化淡妆总能给人留下清丽脱俗的印象，那么怎样才能打造出精致好看的淡妆呢？

整体而言，化妆应该依据时间、地点场合的变化，利用不同的化妆技巧，打造不一样的妆容：

①底妆（如粉底）要与你的肤色接近。同时，如果想让你的妆容更立体些需要修容和高光。高光在额头、下巴各打一些，在眉骨打一些，苹果肌打一层，鼻梁上打一层，这样效果就会很好。

②腮红要涂抹到位。涂腮红在化妆步骤中是十分重要的。腮红涂得好，能使你看起来面色红润，气色很好；如果涂得不好，则会使你看起来像一只花猫。

目前流行把腮红涂在颧骨和眼睛下边，这样能使面容显得年轻、可爱。若以颧骨为中心，将腮红涂在颧骨两侧的话就会显得成熟。另外，你也需要时常关注市场上主流的腮红颜色，不要以为红色与粉色就一直是流行色。腮红的流行色与衣服的流行色一样，也是在不断变化的。

③要特别注意眼线的画法。眼睛是心灵的窗户，人的眼睛表达的信息有时要比你用语言表达的信息更为丰富，更有内涵。

眼睛的化妆主要由眼影粉、眼线笔、睫毛膏这三部分构成。其中最重要的是眼线的画法，如果眼线画得好，那么你的眼睛就会看起来有神。所以你在画眼妆时，一定不要图省时省力，只是简简单单地随意画一画。相反，你要特别注意这一点。

④画眼线要讲究技巧。你需要微闭着眼睛画，不要从头画到尾。最理想的是从眼角 $1/3$ 处开始画，这样睁开眼时，眼线的位置就恰到好处了。

⑤口红要显气质、不土气。如果所有的口红都用一种方法来涂，就会显得很单调。所以，你要根据唇膏的颜色来改变涂画的方法，这样才能使妆容看起来有气质、不土气。

综上所述，时代在变，潮流也在变，化妆不仅能够淡化你的

年龄，表现你的个性美，同时也是生活中的一种调剂品。作为一名销售员，你需要学会化淡妆，同时注意扬长避短的化妆原则，在客户面前展示出最完美的自己。

总之，美观的外在形象是一个很重要的加分项。如果你不注重外在形象的包装，别人很可能不会深入地去了解你的内在。所以，即使你不是很美，也要学会包装自己。

引起客户的好奇心才能继续沟通

好奇心是一种特殊的心理现象,多产生于外界现象对大脑的刺激,从而使大脑某些区域处于一种亢奋状态,进而使人对外界事物产生想要关注的动机。人类社会发展与人类的好奇心有着非常大的关系,由于好奇心,人类不断探索,累积知识和文化。而在销售过程中,好奇心也是提高产品销量的重大心理动因。

在生活中,人们对自己闻所未闻、见所未见的事物都会格外感兴趣,尤其是对引起大家注意的东西,更是想弄明白是怎么回事。所以在推销的过程中,就可以利用人的这一特点,让客户积极主动地与销售员交谈。

利用好奇心达成推销目的是一种很巧妙的方法,更是一门技术。在与客户初次接触时,可以完全不提推销的事,而是先设置一个悬念,让客户在好奇心的驱使下忍不住想要探究,然后在适当的时候揭晓谜底,进而将客户引入到产品本身。如此这般,销售的难度将会大大降低。