

# 销售

肖辉 刘舒悦  
译

青木毅 著

90%  
的订单都是问出来的

なぜ、相手の話を「聞く」だけで

# 就是

営業がうまくいくのか？

# 会提问

日本金牌销售40年成交心法，  
30000名销售员口碑称赞

首次公开  
提问销售法的运作模式

活用20个提问技巧，挖掘客户需求  
规避7大销售误区，决胜成交战场

销售前期 → 提案环节 → 签单时刻

拉近关系 → 后发制人 → 双方共赢

天津出版传媒集团  
天津人民出版社

# 销售就是 会提问

90%  
的订单都是问出来的

〔日〕青木毅  
肖辉刘舒悦

译 著



なぜ、相手の話を「聞く」だけで  
営業がうまくいくのか？

天津出版传媒集团

天津人民出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

销售就是会提问 / (日) 青木毅著; 肖辉, 刘舒悦  
译. — 天津: 天津人民出版社, 2021.2

ISBN 978-7-201-17178-4

I. ①销… II. ①青… ②肖… ③刘… III. ①销售—  
方法 IV. ① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 272919 号  
中国版权保护中心图书合同登记号 图字 01-2020-424 号

NAZE, AITE NO HANASHI WO“KIKU”DAKED EIGYO GA UMAKU IKU NO KA?

BY Takeshi Aoki

Copyright © Takeshi Aoki, 2018

Original Japanese edition published by Sunmark Publishing, Inc., Tokyo

All rights reserved.

Chinese (in Simplified character only) translation copyright © 2021 by Beijing Standway Books Co., Ltd.

Chinese (in Simplified character only) translation rights arranged with Sunmark Publishing, Inc., Tokyo  
through Bardou-Chinese Media Agency, Taipei.

## 销售就是会提问

XIAOSHOU JIUSHI HUITIWEN

---

出 版 天津人民出版社  
出 版 人 刘 庆  
地 址 天津市和平区西康路 35 号康岳大厦  
邮政编码 300051  
邮购电话 (022) 23332469  
电子信箱 reader@tjrmcbs.com

责任编辑 冯 磊  
装帧设计 WONDERLAND Book design  
仙墨 00344581984

印 刷 天津中印联印务有限公司  
经 销 新华书店  
开 本 880 毫米 × 1230 毫米 1/32  
印 张 6.5  
字 数 122 千字  
版次印次 2021 年 2 月第 1 版 2021 年 2 月第 1 次印刷  
定 价 42.00 元

---

版权所有 侵权必究

图书如出现印装质量问题, 请致电联系调换 (022-23332469)

此为试读, 需要完整PDF请访问: [www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

## 作者简介

---

### 青木毅

1955年出生。大阪工业大学毕业后，曾从事饮食业与服务业，后就职于一家外资培训机构代理商门店。

1988年，从所在公司内的1000名销售员中崭露头角，创下5年总业绩第一名的佳绩。

1998年，代理门店个人荣获全国第一，从全世界84个国家的2500家代理商门店中脱颖而出，获得世界级殊荣。

2002年，成立了销售培训公司REALIZE，连续5年为大阪地区销售员提供商务培训。

2008年，成为“提问销售法”咨询顾问，现在为大型汽车经销商、装修公司、保险公司提供指导。

著书超过10本，其播客节目专栏《青木毅的提问销售法》累计下载量超过300万次。

---

责任编辑：冯磊

策划编辑：李佳妮 王娇

封面设计：WONDERLAND Book design  
仙墨 QQ:344581934

## 内容简介

---

为什么销售一开口，客户赶紧走？

因为90%的订单都是问出来的，而大部分销售还没有掌握提问的技巧！

销售是一门说服人心的艺术，而销售成功的根本原因是客户有需求。日本金牌销售员青木毅在40年的销售生涯基础上，独创出一套激发客户需求的提问销售法！从销售前期到提案环节，再到签单时刻，本书首次公开提问销售法的运作模式，并指导销售人员在不同阶段活用20个提问技巧，规避7大销售误区，成为一流销售人员！

所谓会销售，就是会提问，让提问化解销售尴尬局面，让提问决胜成交战场！

---



免费获取限量电子书

团购电话：010-82561773

团购邮箱：standwayvip@163.com

投稿邮箱：standway@vip.sina.com

本书在全国各大新华书店、书城、

网络书店、淘宝商城均有销售

斯坦威官网：[www.standway.com](http://www.standway.com)

豆瓣小站：<http://site.douban.com/140978>

## 前 言



一次与客户的沟通，彻底改变了我的人生。我所有的困惑瞬间都解开了，我找到了“**奇迹般的销售法则**”。

“原来这才是销售的本质！”

也许有点让你难以置信，但用了这个销售法则后，从第二天开始，我工作时就变得开心了起来，每天都期待着新的任务，期待着新的面容，期待着客户满意的微笑。

慢慢地，越来越多的客户向我表示感谢，我的销售额也随之提高。自信的我，无论在职场上，还是在家庭中，都能处理好人际关系，从而能够专心工作，业绩步步高升。

这是我的亲身经历，不是一时好运或是编造出来的故事。从那一天起的 22 年的时光可以为我作证，我的销售生涯，甚至是我的 人生，都发生了极大转变。

到底是什么改变了我？

答案只有一个：**一心做客户的好帮手，倾听客户的声音。**

也许有人会质疑：“销售哪有这么简单？”但这的确是我从实践中得来的真知。

不只是我，我指导过的3万多名销售人员也证实了一点。

**“做客户的好帮手”这种想法让我发生改变的原因、方式及具体的方法，我都会不遗余力地通过这本书告诉大家。**

我相信在与这本书相遇后，你的工作和人生一定会迎来转变。

青木毅

## 序章

### 销售到底在卖什么

---



七成的工作都属于销售，问题与麻烦不断 / 003

萃取 40 年销售经验，总结提问关键 / 005

摒弃售货员思维，是提问的第一步 / 007

会提问，是 3 万多名销售摆脱困境的技能 / 009

利用提问销售法，方可扭转局面 / 011

销售成功的根本原因，是客户有需求 / 013

为什么“销售一开口，客户赶紧走” / 015

90% 的潜在客户，需要被提问 / 017

销售就是要越提问，才能越专注 / 019

通过提问，30 分钟改变我的销售生涯 / 021

提问销售法，助你成为一流销售 / 024

## 第一章

### 销售的本质：用提问挖掘客户需求



- 用提问产生交流，顺利展开合作 / 027
- 用提问激发销售意识，成为专业顾问 / 029
- 用提问抓住“单纯动机”，洞察客户心理 / 031
- 用提问关注需求，提高销售敏锐度 / 034
- 用提问引出对话，有效进行商务沟通 / 037
- 用提问掌握信息，才能后发制人 / 039
- 用提问判断客户意愿，激发客户猜拳 / 043
- 用提问正视客户需求，让销售简单化 / 047
- 用提问散发销售魅力，做一个懂客户的人 / 049
- 用提问拉近关系，让倾听产生信任 / 051
- 用提问放松交谈，王牌销售都会巧妙提问 / 053
- 用提问解决问题，让客户满意成为动力 / 055
- 用提问切换面貌和风格，销售改变人生 / 058

## 第二章

### 学会提问：规避销售的误区



销售前期——拉近与客户的距离 / 063

误区 1：销售要有活力 / 066

建议 1: 重要的是亲和力和信任感 / 067

误区 2: 销售要有毅力 / 069

建议 2: 首先要尽全力搞好关系 / 070

误区 3: 坚持介绍产品, 一定能让客户心悦诚服 / 072

建议 3: 积极提问, 打开客户心扉 / 073

误区 4: 倾听就能让对方喜欢自己 / 074

建议 4: 适时打断对方即可 / 076

提案环节——介绍产品和服务 / 078

误区 5: 客户就是上帝 / 080

建议 5: 利用提问, 学会谈判 / 082

误区 6: 直接递交产品手册 / 083

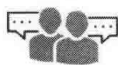
建议 6: 提问后, 再递交产品手册 / 084

签单时刻——让客户下定决心 / 087

误区 7: 一步到位 / 088

建议 7: 确认客户意愿, 要从容应对 / 090

### 第三章



## 提问销售法：销售的制胜秘诀

激发客户购买欲, 是提问的内在逻辑 / 095

建立关系, 提问从“为客户分忧”开始 / 098

提问销售法的两大目的，快速拉近关系 / 100

目的 1：了解客户的“生活方式”和“思维模式”，创造  
    单氛围 / 101

目的 2：了解客户的“现状”和“烦恼与需求”，增强签  
    单信念 / 102

提问触发需求，需求带来机遇 / 104

提问的过程，是双方达成共识的过程 / 107

会提问 ≠ 让客户不停地回答问题 / 110

坚持提问两大原则，赋予其“神韵” / 112

    原则 1：销售的本质是为客户提供帮助 / 113

    原则 2：人只会按自己的意愿行事 / 114

掌握行动规律，遵循提问的行动步骤 / 116

以客户为中心思考问题，引导客户思考 / 118

三个关键词，构建提问销售法的运作模式 / 120

采用提问销售法，让销售事半功倍 / 123

## 第四章

### 激发客户购买力：20 个提问技巧



提问销售法的 20 个提问技巧 / 127

    技巧 1：选一个问题作为切入点，轻松展开对话 / 127

    技巧 2：万能的“三问” / 128

    技巧 3：提问越简短，效果会更好 / 132

- 技巧 4: 销售不想说, 但一定要准备的问题 / 133
- 技巧 5: 以解决问题为基本, 提问没有禁忌 / 134
- 技巧 6: 越懂人情世故, 越不会提问 / 134
- 技巧 7: 在提问中表达同感, 引起共鸣 / 135
- 技巧 8: 在共鸣中分享自我, 拉近关系 / 136
- 技巧 9: 被拒绝时, 先表示理解, 再切换话题 / 137
- 技巧 10: 提问中, 要注意对话的节奏 / 138
- 技巧 11: 稳步推进提问步骤, 更受人欢迎 / 139
- 技巧 12: 巧妙提问, 推销低价产品 / 140
- 技巧 13: 作为专业顾问, 不需要微笑 / 142
- 技巧 14: 专注于对话, 及时做出反应 / 143
- 技巧 15: 放下面子, 融入对方圈子 / 144
- 技巧 16: 利用小技巧, 吸引对方注意 / 145
- 技巧 17: 签单阶段, 要保持平常心 / 146
- 技巧 18: 熟练 7 步骤, 掌握提问销售法 / 147
- 技巧 19: 做好售后, 建立销售的信念 / 154
- 技巧 20: 售后跟踪, 才是销售的开始 / 155

## 第五章

### 销售赋能: 活用提问销售法



- 提问改变执念, 影响自己和他人心境 / 159
- 遵循他人意愿地提问, 促进良性循环 / 162

- 利用提问销售法，改善亲子关系 / 164
- 提问保持联系，增强可持续合作的可能性 / 166
- 不是销售能力的问题，而是销售方法不对 / 169
- 提问解决沟通难题，将对话进行到底 / 172
- 用提问指明方向，拓宽话题空间 / 175
- 建立亲子对话，提问比指责更有意义 / 177
- 最好及时提问，用提问弥补遗憾 / 179
- 积极接受事实，提问可以带来新方案 / 182
- 随时以身作则，随时成为他人榜样 / 184
- 客户的认可，是销售工作的原动力 / 186
- 学会提问，让生活“润”起来 / 188
- 秉持提问的本质，坚定提问的信念 / 190

## 后记 / 193

## 序章

### 销售到底在卖什么

- 萃取 40 年销售经验，总结提问关键
- 摒弃售货员思维，是提问的第一步
- 会提问，是 3 万多名销售摆脱困境的技能
- 销售成功的根本原因，是客户有需求
- 为什么“销售一开口，客户赶紧走”



## 七成的工作都属于销售，问题与麻烦不断

首先，请回答我一个问题：你是抱着怎样的心情从事销售工作的？

“我太喜欢做销售了。”

“销售这种工作仿佛是为我量身定制的。”

“我的业绩一直很好，和客户相处融洽。”

看了这些回答，原来世界上还有这么出色的销售从业者。但是要知道，这类“一流销售”终究是占极少数的。他们要么天生就适合销售工作，要么掌握了成功销售的秘诀，要么运气极好。

世界上有各式各样的工作，但人们普遍认为其中七成的工作都属于销售。而且我发现，大多数从事销售的人都抱有各种各样的烦恼：产品完全卖不出去、业绩不达标、快要签单的时候客户

就跑了，甚至无法接近客户、与客户无法相处，等等。

虽然每个人的烦恼都不一样，但他们都有一个共同点——因为公司或上司对他们的过分期待而倍感压力。

这时，许多销售人员又会想：“这种产品怎么可能卖得出去、形势太差了、我没有能力……”因此半途而废。

他们甚至觉得“销售太难做了”“讨厌做销售”“工作太没劲了”……从而失去工作动力。

以上是我作为营销咨询培训师与3万多名销售人员交流后的真实感受。我也曾像他们一样逃避着什么。