

<<销售话术是设计出来的>>

图书基本信息

书名：<<销售话术是设计出来的>>

13位ISBN编号：9787506491952

10位ISBN编号：7506491958

出版时间：2013-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：张超

页数：310

字数：305000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<销售话术是设计出来的>>

前言

## <<销售话术是设计出来的>>

### 内容概要

销售是一门既有挑战性又讲究技巧的工作，需要投入热情与心思，更需要每个销售员具备高超的语言技巧。

优秀的销售员一开口就能打动客户促成交易，笨拙的销售员却有话说不出，只能看大好机会白白溜走，销售业绩也总是难以提高。

销售的本质就是把东西卖出去，把钱收回来。

在这个过程中，销售员的口才至关重要。

因此，练就好的销售口才，是每个销售员必备的功课。

《销售话术是设计出来的》分为十七步，深入浅出，结合诸多典型案例，让销售人员逐步掌握说话的技巧，提升自己的沟通和谈判能力，进而提升自己的业绩。

## <<销售话术是设计出来的>>

### 书籍目录

#### 第一步：会说话是销售员最宝贵的资本

1. 一流销售员一定是沟通高手
2. 会说话才能赢得客户
3. 交易的成功，往往是口才的产物
4. 言必中“心”，让客户花钱花得开心
5. 成交往往取决于一两句话
6. 销售语言要妥当，绝不用模棱两可的词

#### 第二步：销售话术离不开心理学

1. 察言观色，一分钟洞察客户的心
2. 嘴巴能骗人，眼睛可骗不了人
3. 知道客户在想什么，才能确定我们做什么
4. 关注细节，举手投足显示销售信号
5. 以小见大，挖掘客户的购买潜意识
6. 不但要听到说什么，还要看到做什么

#### 第三步：掌握约访客户的技巧，免吃闭门羹

1. 接近客户不按牌理出牌
2. 一语惊人约客户
3. 套近乎约访客户话术
4. 与决策者预约技巧
5. 巧订约访日期，为自己留出余地
6. 用好语言“太极术”应对客户的各种推辞

#### 第四步：拜访客户说到点儿上，销售轻松自如

1. 话说得自然，让拜访顺理成章不显突兀
2. 拜访客户时，哪些话必不可少
3. 留出拜访的话茬儿，为下次拜访做好铺垫
4. 拜访中的销售语言不要太露骨
5. 发现客户家的特点，用点心机说销售语

#### 第五步：好的开场白能控制客户内心

1. 别出心裁的开场白，客户听到即动心
2. 面对中老年人，不妨用家长里短来开场
3. 掌握常用开场话术，应对不同销售情景
4. 说服决策者的开场白
5. 开场要火热，话怎么说才显热情

#### 第六步：寒暄是一种艺术，要让客户感到温暖而非虚伪

1. 利用寒暄迅速与陌生客户拉近心理距离
2. 寒暄的话要恰到好处，自然才能亲切
3. 遇到冷场时，客套话帮忙来调和
4. 与老客户寒暄时，要使感情更进一层
5. 寒暄的客套话也有所禁忌

#### 第七步：把话说到心坎儿上，销售就不难了

1. 抓住客户的“感情软肋”，兑现你的客套话
2. 找到你和客户之间的“相同点”
3. 以朋友的口吻说话，让客户觉得你在帮他
4. 如果话题没意思，尽量一带而过
5. 幽默一点，活跃销售气氛

## <<销售话术是设计出来的>>

6.重复说明一个重要讯息，加深客户的印象

第八步：真诚赞美，沁入客户心扉

- 1.赞美客户用点心，别搞空穴来风
- 2.利用赞美为销售铺路，不要白白浪费美言
- 3.遇到含蓄的客户，赞美可以委婉些
- 4.赞美客户也得有点新意，起到最佳效果
- 5.附和对方也是一种赞美

第九步：产品介绍要激发客户购买欲

- 1.挖掘产品卖点，不为介绍而介绍
- 2.语言专业，客户才会深信于你
- 3.用数据说话，客户体会更深刻
- 4.利用比较，巧说产品的与众不同
- 5.承认缺陷存在，掩饰适得其反

第十步：消除异议，客户的心结全靠你的嘴来解开

- 1.了解客户的内心，对客户的反应做出准确的判断
- 2.异议有时是感兴趣的信号，但要发现真实的异议
- 3.学会正确的应对方法，客户异议并不可怕
- 4.如果需要直接否定客户，应该掌握尺度
- 5.处理异议要加入暗示，引导客户转化思维

第十一步：看人劝购，不同客户需要不同的销售语言

- 1.针对各种年龄段的客户，劝购各有门道
- 2.说什么能应对得了特别能“挑刺儿”的客户
- 3.不言不语的客户，如何打开他的口
- 4.对产品颇有研究的专业型客户，如何接招
- 5.疑心重、喜欢追问的客户，如何消除他的疑虑
- 6.对待销售型的客户，说话不要销售痕迹太重

第十二步：面对拒绝巧说话，打消客户内心疑虑

- 1.如何应对客套话的拒绝
- 2.客户说想去别家再看看，说什么挽留客户的脚步
- 3.客户说要再考虑一下，如何说让客户有紧迫感
- 4.客户要询问家人能不能决定购买时，你该如何开口
- 5.客户认牌子不认可产品，如何改变客户的这种想法

第十三步：面对议价巧接招，让客户“心随你动”

- 1.报价不要太直接，换个方式客户更容易接受
- 2.探明客户的价格底线，不能轻易松口还价
- 3.如何巧言打消客户认为价格太贵的念头
- 4.客户开口出价，你要如何应答
- 5.如何回答“别家有同样商品比你家便宜很多”

第十四步：语言到位，迅速成交

- 1.说话时多用积极的字眼，让客户感觉到你的主动
- 2.找到关键点进行说服，一点打通全盘皆赢
- 3.把握成交信号，找到合适的瞬间
- 4.在合适的点上提出成交，但需要掌握方法
- 5.主动向客户发问促成交

第十五步：售后服务沟通话语要礼貌地说

- 1.当客户向你抱怨时，你要认真做下来倾听
- 2.掌握处理客户抱怨的成功模式

## <<销售话术是设计出来的>>

- 3.学会处理客户抱怨的语言艺术
  - 4.处理客户抱怨切忌火上浇油
  - 5.争执不能解决任何问题
  - 6.说“谢谢”是最简单有效的办法
- 第十六步：电话销售的说话技巧
- 1.掌握语言艺术，电话销售有绝招
  - 2.绕过挡驾人，巧妙接通你的客户
  - 3.说好你的电话开篇就要引起客户的兴趣
  - 4.在对的时间打对的电话
  - 5.缩短谈话时间，增加通话次数
  - 6.电话即将结束时要为销售做好铺垫
- 第十七步：努力打好销售话术的“地基”
- 1.不断暗示自己：我是最棒的
  - 2.“脸皮厚”不是耻辱，而是一种能力
  - 3.克服自卑感，消除对成功人士的恐惧心理
  - 4.诚信是打动客户的关键
  - 5.注意说话的语音、语调
  - 6.专业知识不能似懂非懂
  - 7.懂得感恩，成交后道声感谢

## <<销售话术是设计出来的>>

### 章节摘录

版权页： 第一步：会说话是销售员最宝贵的资本 在销售界，人们常说，敢说才敢卖，如果开不了口，销售将无从谈起。

可见，对于销售人员来说，要想赢得客户的喜欢与接纳，就必须具备一定的沟通技能与说话技巧，只有这样，才能在于顾客交谈时，恰到好处地运用语言，进而取得良好的沟通效果，使销售成绩如坐电梯般轻松上升。

因此，作为销售人员一定要“会说话”，让每一个词语都成为销售成功的砝码。

一流销售员一定是沟通高手 在这个纷繁复杂的社会，作为销售人员，其日常最基本的工作就是要面对形形色色的顾客，并时刻准备去应对各种各样的突发事件。

无论是与顾客的接触，还是对突发事件的处理，都离不开双方之间的有效沟通，而这种有效沟通建立在销售人员出色的口才基础之上的。

因此，销售人员需要具备一流的口才技巧。

因为，在销售实践中，销售人员要面对的更多的是对自己所推销商品不甚了解的顾客，如果缺乏相应的口才技巧，那么很难吸引顾客的注意力、打开销售局面，也就更谈不上将商品成功销售了。

一个经验不足的推销员，挎着一个小包走进了一家公司。

进去之后，他径直走到最近的一张办公桌前，低声问道：“小姐，财务部在哪里？”

对方答道：“在斜对面。”

“过了一会儿，财务部的出纳进来了：“主管，来了个推销验钞机的，要不要？”

“不要，这种小商贩的东西不可靠。”

“出纳离开后，推销员又走进了主管的办公室，大概知道是主管不同意购买，于是就踌躇着走到桌边，一时间竟忘了称呼对方，唯唯诺诺地说道：“要不要验钞机？”

买一个吧。”

“他几乎是在用乞求的语气重复道。

“我们不需要，就这样吧。”

“主管头也不抬地说。

过了一会儿，一直没人理他，那位推销员自感无趣，最后只好讪讪地离开了。

这个推销员是不是很让人同情？

但我们应该知道的是，市场不相信眼泪，更不会去同情弱者。

因为这个推销员的推销口才基本上没有任何技巧可言，平淡的话语很难让人对其人及其商品产生兴趣，因此对他的拒绝也是在情理之中的。

销售人员要想成功地实现销售，一个至关重要的环节就是用自己的言谈来吸引客户的注意力，使客户对推销的商品产生兴趣，进而才有可能说服客户，并促使其最终做出购买的决定。

在推销的过程中，应该想方设法通过短暂的接触和谈话来博取对方的好感，也就是要充分展示自己的口才魅力，这是成功进行销售的一个必要前提。

日本的推销之神原一平，在打开推销局面，取得客户对自己的信任上，有一套独特有效的方法：“先生，您好！”

“你是谁啊？”

“我是明治保险公司的原一平，今天我到贵地，有两件事来专程请教您这位附近最有名的老板。”

“附近最有名的老板？”

“是啊！”

根据我调查的结果，大家都说这个问题最好请教您。

“哦！”

大伙儿都说是我！

真是不敢当，到底什么问题呢？”

“实不相瞒，就是如何有效地规避税收和风险的事。”

“站着不方便，请进来说话吧！”

## <<销售话术是设计出来的>>

”陌生拜访是销售员的日常工作之一，而开始提及的那个推销人员，就未免显得有点唐突，很容易招致对方的反感，从而导致客户的拒绝。

如果先委婉地称赞客户一番，再根据自己的推销需要，提出相关的问题，就能够比较容易地获得对方的好感，那么，随后的推销过程也会顺利很多。

从以上反、正两个推销实例我们不难发现，销售口才的好坏与是否得当，在很大程度上左右着销售工作的成败。

在当今社会，一个人要想在与他人的交往中取得有利地位，获得成功，就离不开好口才，而销售工作尤其如此。

在面对顾客的销售过程中，如果我们连话都说不清楚，词不达意，与客户沟通时总是说不到客户心坎里去，难以打动对方，甚至让客户感觉别扭，那么也就根本谈不上销售的成功。

可以说，作为销售员，口才的好坏直接关系到能否顺利地将商品推销出去。

拥有好口才，会让你的销售之路越走越平坦，成功销售离不开好口才。



## <<销售话术是设计出来的>>

### 编辑推荐

《销售话术是设计出来的》编辑推荐：所有的销售员都希望自己舌灿莲花、妙语连珠,能把话说到客户的心坎上,让销售谈判变得轻松。

但好口才才是刻苦训练的结果,顶级销售员们无一不是靠勤奋的练习和坚持才获得成功的。

因此,销售员必须在掌握丰富销售知识的基础上,努力学习说话技巧,练就能有效促成交易的好口才。

那么,对于销售员来讲,什么才是最标准的销售口才模板呢?

《销售话术是设计出来的》将为您提供答案。

书中逐一解密销售高手的说话策略与谈判妙招,指导销售员将这些技巧灵活恰当地运用到销售实战中去,从而取得骄人业绩。

<<销售话术是设计出来的>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>