

<<做营销，这样说话就对了>>

图书基本信息

书名：<<做营销，这样说话就对了>>

13位ISBN编号：9787213047978

10位ISBN编号：7213047973

出版时间：2012-3

出版时间：浙江人民

作者：丁兴良，陈志平，林俊

页数：214

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>

<<做营销，这样说话就对了>>

前言

古希腊时代曾流传一段神话故事。

在远古时代，地球上的人们都说同一种语言，人们安居乐业，社会繁荣。

有一天，当地的人们聚在一起要造一座通天梯。

人们团结一致，齐心协力，通天梯造得很快，不久就高耸入云。

上帝知道了非常害怕，如果凡人都能登天了，那他的权威就会受到极大的威胁。

于是他施展魔法，让地球上的人们开始说不同的语言。

因为语言的不同，地球上的人们不能进行相互的沟通，于是内部产生了纷争，各个部落之间爆发了战争。

地球上原本和睦的人们开始四分五裂，再也不合力建造通天梯了。

这虽是一段神话故事，但它告诉我们语言的重要性。

语言是沟通的桥梁，语言是情感的传声筒，语言是传授知识技能的工具，语言是人际交往的载体。

但在现实生活中，你能熟练地驾驭自己的语言吗？

有人认为，只要是没有语言障碍的人士，都能熟练使用语言来进行表达，相互沟通。

但在实际工作生活中，许多人发觉，到了关键时刻，比如面对暗恋多年的人表达自己的情感，或者向上司表达晋升或加薪的愿望，又或者面对跟进已久的客户，想让他下定决心购买产品时，就会感觉到脑袋空空、词汇贫乏，不知该如何去表达。

甚至在与身边的亲友沟通时，也会因表达不当导致误解和不快。

上帝赐给我们语言表达的功能，却没教给我们语言表达的技巧。

语言的天赋并非完全来自先天遗传，更在于人的修养和阅历。

如何才能成为语言的巨人？

这就涉及语言表达时的语态、神情、肢体动作、技巧等。

其核心在于选择恰当的时机、对恰当的人、说出恰当的话，进而营造良好的交流氛围，展示语言表达的艺术。

常言道“一句话说得人笑，一句话说得人跳”，同样的语言可能产生截然不同的效果。

一位不擅交际的宅女应邀参加一位朋友的婚礼，这位朋友是第二次婚姻。

在婚礼宴会上，她端着酒杯上前，微笑着对新郎新娘说道：“恭喜两位新婚之喜，我祝你们不离不弃，白头到老。”

两位新人听了颇为尴尬，旁边一位朋友忙过来打圆场道：“这位小姐的意思是说，祝贺你们有情人终成眷属，愿你们的情感伴随着岁月而永恒。”

一席话说得两位新人心花怒放。

这位宅女的祝贺词为什么会对方的尴尬，而另一位却赢得一片欢呼呢？

语言的表达离不开具体的场景和对象，语言高手应当学会揣摩对方的心理，将话说到对方的心坎上。

有两位领导招聘秘书，他们问应聘者同一个问题：“你想成为什么样的人？”

应聘者回答到：“我想成为领导想要的人！”

结果领导大悦，立即录用了他。

另一位领导听到相同的回答后，当即淘汰了他。

同样的问题，同样的答案，为什么结果会截然不同呢？

因为，前一位领导是政府领导，他选用秘书的首要条件是忠诚和服从；第二位领导是企业领导，他选用秘书的标准是必须有自己的思想。

精妙的语言能改变历史在《三国演义》中，曹操率百万雄兵顺江而下。

势单力薄的刘备无力与曹操抗衡，唯有联合孙权方有胜机，于是诸葛亮临危受命出使东吴。

而在东吴内部两派争论不下：主战派认为，战至一兵一卒也绝不能投降；投降派认为，与其以卵击石，还不如投降曹操，保存实力。

诸葛亮面对两方争论不下的局面，坦然地说：“在场的各位都可以投降曹操，唯有主公你不能投降。”

<<做营销，这样说话就对了>>

”孙权问：“为什么？”

”诸葛亮说：“在场的各位投降了曹操，都能在曹操大军内部谋个一官半职，对他们而言，只不过改变了主人，没有其他的损失。

而主公你是当世英雄，你若投降了，曹操又怎能容你？”

”一席话坚定了孙权联合刘备抗拒曹操的决心，于是有了后来的火烧赤壁、三国鼎立。

凭一人之力、三寸不烂之舌，解国家之危难，这充分体现了诸葛亮的语言威力。

语言的背后有对时局的判断，对人心的洞察，无怪乎后人感叹道：“一人之辩，重于九鼎之宝，三寸之舌，强于百万之师。

”在营销工作中，我们也会遭遇到进退两难的处境。

面对企业利益和个人利益发生冲突的状况时，我们如何能兼顾到双方利益，这就要看营销人员的随机应变和语言表达能力了。

某公司生产的继电器被选中在新型战机上使用，但试航期间，飞机却滞留空中无法降落，差点酿成重大事故。

军区领导震怒，下令严查。

排查下来，继电器在设计上有缺陷是主要原因。

军区一纸传真到该公司，主管销售的副总带领技术人员立即赶到现场，经分析发现，其实问题在于试飞人员操作不当，导致自动系统失灵。

他们了解到这次试飞因军委领导视察，为获得圆满成功，由空军某部师长亲自试飞。

该师长对新型战机性能不太熟悉，尤其是自控系统操作不熟练导致出现故障。

事实上，他们公司的继电器无任何质量问题。

问题查出来了，但如果照实公布，势必会让部队领导下不了台，导致合作的终结。

该副总巧妙地说：“新型战机对我们来说是个巨大的挑战，欧美国家研发花了20年，而我们只用了5年的时间，这个速度是史无前例的。

我们在设计产品时，以赶超欧美的标准来要求自己，疏忽了中国的国情。

老飞行员在驾驶新型战机时会有操作不习惯的问题，这点我们回去以后一定加以改进，以避免类似问题的再次发生。

”一席话让大家皆大欢喜。

该副总的話既让部队领导知道了事故的真正原因，又撇清了公司的责任，还保全了领导面子，事情得到了圆满解决。

会说话能提升团队的战斗力 一个优秀的领导者，首先是一个激情与斗志的鼓动者。

《亮剑》中的主人公李云龙就是一个天才鼓动家。

他的那句“狼行千里吃肉，狗走千里吃屎”让独立团战士热血沸腾。

善于语言表达的领导者能有效化解员工的不安情绪，激发员工的斗志。

”善于沟通、采纳意见、愿意倾听”；这是在一份针对2000多位主管的调查报告，被采访者评定为领导者博得众人尊重的最重要的特征。

浙江某电器企业受国际大环境的影响，企业经营状况出现大幅度滑坡。

企业内部盛传的“企业要倒闭”的流言，让所有员工都人心惶惶。

在全体员工大会上，该公司老总真挚地说道：“现在公司内部在流传：企业不行了，要倒闭。

这个小道消息不是没有一点根据，我们企业受到国际金融风暴的影响，订单大减，企业在经营状况上远不如以前，我们企业遭遇到空前的困难。

于是有人向我建议：现在订单量少，是不是可以裁减员工，以缩减费用、降低成本。

我想了想，立刻否定了这个建议。

在场的各位是风风雨雨与我一同走过来的，企业发展至今有大家每一个人的功劳，怎么能因为企业遭遇到暂时的困难，就抛弃对企业有贡献的员工呢！

”这番话立刻引来会场上一片掌声。

老总停顿了一下说：“到了年底了，照例要给各位发个红包。

又有人建议，企业面临困境，今年的红包就免了，让员工和企业共渡难关。

<<做营销，这样说话就对了>>

这个建议没错，但一年来各位都勤勤恳恳，任劳任怨，如果这个红包免了，我会心有愧疚。

今年的红包还是要发，只是数额比以前少了些，还请大家能理解体谅！

”该老总的一席话，不仅消除了员工心中“企业要破产”的担忧，同时也激发了大家的工作热情和斗志。

经过公司上下的共同努力，半年后这个企业终于走出了困境。

所谓领导者，当有洞穿时局、高瞻远瞩的眼光。

会说话能让你驰骋职场 某企业老总欲在公司财务部内部提升一名财务经理，面谈时，老总出人意料地出了一道简单的问题：“你们都是有多年经验的财务人员，请你们告诉我，1加1等于几？”

”各位财务人员面面相觑，没明白老板这个问题背后的真实意思。

有自以为聪明的财务人员思索半天回答道：“1加1等于2以上的任何数。”

”老板不满意地摇摇头。

其中一个财务人员心领神会，将老板叫到一边轻声说道：“1加1等于多少，你老板说了算。

老板说等于多少，就是多少。”

”老板眉开眼笑地说：“公司财务经理就由你来担任了。”

”这个似乎有点冷酷，但在私营企业的财务部门，大多数时刻都是老板说了算。

财务部作为公司管钱的部门，其负责人自然是老板的心腹，唯老板的意志是从。

老板注重财务经理的工作能力，更关注财务经理对他的忠诚度。

这位财务人员看穿了老板的心思，三言两语就博得老板的欢心。

职场上充满着竞争，竞争的焦点未必只集中于能力和素质。

会做人、会说话的人才能在职场上游刃有余。

传统的谨言慎行的观念已经不能适应当今的社会环境，只有敢于表现自己、展示自己的人才能获得出人头的机会。

会说话是营销人员的基本功 某家节能设备企业有两位营销人员，向各企业推广其节能设备。

三个月后，一位营销人员空手而归，而另一位营销人员签回了数百万元的订单。

为什么两者之间差异如此之大呢？

一个重要的原因在于：是否会“说话”。

营销人员的话并不在多少，而在于能否打动客户的心。

两手空空的营销人员见到准客户时会说：“你了解我公司的产品吗？”

我公司产品是由我公司独立研发的新型节能产品，获得国家十几项专利，并被评选为当代最节能的产品，能有效帮助企业节能20%……”他一口气说了半个小时，客户说：“我公司暂时不需要，等有需要了再与你联系。”

”该销售员似乎口才很好，介绍产品滔滔不绝，但客户最终只是敷衍一句，便没了下文。

他只是在“王婆卖瓜，自卖自夸”，话虽多，但没说到客户心坎上。

另一位签回数百万元订单的营销人员是这样说的：“王总，您是否觉得现在市场竞争压力越来越大，企业的利润越来越薄呢？”

”王总说：“是的！”

我们现在产能是大了，但利润却越来越薄了！”

”营销人员说：“提高企业利润的最佳途径是降低生产成本，还是提高产品的价格呢？”

”王总说：“现在产品的价格已经透明化了，要想提价是不可能的，只能降低生产成本了。”

但现在人力成本和原材料成本都在上涨，要想把成本降下来，挺不容易的。

”营销人员说：“我现在有一个办法，能帮助贵公司有效降低20%的生产成本，带给企业数百万的纯利润，您是否有兴趣听听呢？”

”王总说：“是吗？”

还有这么好的办法呀！”

快说来听听。

”于是该营销人员签回了数百万元的订单。

<<做营销，这样说话就对了>>

对于营销人员来说，是否会说话，往往直接决定了其交易的成败。

搞行政管理工作的，会说话能提高工作效率，创造绩效。

即便是传达室的门卫、前台小姐，会说话也能让来公司的每一个客人心情愉悦、记忆深刻。

语言的才能已经上升为21世纪最重要的才能之一。

不管你从事哪一行，都需要有良好的口才。

语言的表达能力首先来自于内心足够的自信，自信能战胜内心的恐惧，使你无论面对什么样的场合都能侃侃而谈，条理清晰。

其次，语言的表达能力来自于自身的修为。

其实大多数人的口才都是后天修炼而成。

各种场合的历练和有意识的训练都能让你口若悬河、滔滔不绝。

再次，良好的语言表达能力来自于个人的阅历和品格。

有了丰富的阅历，看问题往往能一针见血，说话也能一语惊人。

有了良好的品格，说话自然格调高远、雅而不俗。

作为社会人，我们谁都难以孤立于世上，而让自己融入一个团体并被接纳，都离不开语言的表达能力

。良好的语言表达能力能让周围的人正确地认识你、了解你、欣赏你、认同你。

当你在危难的时刻，良好的语言表达能力使我们获得帮助，摆脱困境。

就如一位名人所说：“眼睛可以容纳一个美丽的时间，而嘴巴则能描绘一个世界。

”精妙、高超的语言是获得人生、家庭、事业成功的好帮手。

语言是思想的传声筒，也是人们心灵沟通的桥梁。

我们生活在这个世界上，无论是在社会上，还是在工作中都离不开语言的交流。

语言的沟通消除了心里的戒备，打开了彼此的心扉，语言的交流搭建了相互合作的平台，铺平了事业成功的道路，语言的表达能让知己近在咫尺，让英雄惺惺相惜。

语言是人类走向大同的载体，是人类走向文明的桥梁。

你想成为人生的主人，走向成功的彼岸吗？

你想让自己在事业上能披荆斩棘，到达辉煌的顶峰吗？

那就让我们成为语言的主人吧！

<<做营销，这样说话就对了>>

内容概要

身在职场，便离不开与客户打交道。
如何在短时间内说服客户接受自己的观点？
面对不同类型的客户，如何展开策略性的话术？
在商业谈判中如何在话语上取胜，从而赢得决胜地位？

丁兴良和陈志平等编著的《做营销这样说话就对了》从日常与客户打交道的各种情况入手，一切实有用地阐述了营销过程中的话语技巧与手段，并对沟通中可能出现的问题作出了建议和指导，《做营销这样说话就对了》帮助营销人员在推广产品时，用话语即可赢得客户！

<<做营销，这样说话就对了>>

作者简介

丁兴良国内第一位针对工业品行业的大客户营销培训讲师，现任上海江轩企业管理咨询有限公司首席培训专家，创办了国内首家“IMSC工业品营销研究中心”。

2005年荣登“中国人力资源精英榜”，并被《财智》杂志评为“杰出培训师”，是《前沿讲座》、《支点国际》、《时代光华》的特邀专家，历任英维思集团(中国)销售部副总经理、Johon&，Johon销售部经理、上海凯泉水泵资深销售顾问，清华大学总裁培训班特聘顾问、美商博思能训练中心研修授证PMP管理课程训练师。

具有六年专业培训经验。

在国外接受了国际销售培训机构TACK讲师认证。

在全国各地为数以千计的销售人员做过“大客户服务、大客户营销、大客户管理、大客户销售、项目性销售与漏斗管理、行业性解决方案”等系列销售课程。

陈志平 实战营销专家 上海交通大学MBA硕士 国内渠道理论的首创者 经销商渠道管理专家 《销售与市场》《营销界》多家媒体的特约撰稿人

实战经历：广东乐百氏集团任分公司经理、大区经理 美国IBP国内合作企业任销售总监 北京三元食品股份公司任销售总经理

20年营销实战经历 10年实战营销研究背景 5年营销培训与咨询经历 林俊

灵希网CEO，工业品营销研究院副总经理。

曾出版书籍：《项目流程管理》、《大客户营销四大宝典》、《销售技巧》等。

<<做营销，这样说话就对了>>

书籍目录

前言

1 语言的魅力

- 赞美他人是一种美德
- 喜欢被赞美乃人之天性
- 对年轻女性的赞美
- 对中老年女性的赞美
- 对年轻男性的赞美
- 对中老年男性的赞美
- 对高层领导的赞美

2 巧言善问——问出你想要的信息

- 与人沟通从倾听开始
- 从设计师或技术专工口中获取信息
- 从甲方采购或技术部门获取信息
- 从竞争对手口中获取技术信息

3 精妙的语言，能拉近彼此的距离

- 客户关系破冰的五部曲
- 自我介绍的话术
- 寒暄的话术
- 获得共鸣的话术
- 故意自我出丑的话术
- 巧妙透露个人隐私的话术

4 在交流中彼此交心

- 与客户交心的十大要领
- 激发客户购买需求的话术
- 引导对方泄露真实购买意图的话术
- 赞同对方观点的话术
- 引导对方说出我方观点的话术

5 彼此交心才能交易

- 客户的质疑是成功的信号
- 应对客户质疑的七大策略
- 应对客户质疑的话术

6 突破拒绝的屏障

- 化解客户拒绝的六把利剑
- 应对拒绝拜访的话术
- 应对拒绝吃饭的话术
- 应对拒收礼物的话术

7 饭桌上的艺术

- 打开客户心扉的五把钥匙
- 饭桌上有效交流的话术

8 将礼物送到心坎上

- 给客户送礼的四大注意事项
- 跳出工业品关系营销的八大误区
- 给客户送礼的话术

9 谈判桌上的强中手

- 与客户谈判的三大步骤

<<做营销，这样说话就对了>>

价格谈判的话术

确定付款方式的话术

商定售后服务的话术

10 服务创造价值

客户服务的价值和基本特征

工业品企业的客户服务战略

客户服务体系的标准化

客户服务人员的话术

11 货款回笼不再是难事

应收款的事前管理

应收款的事中管理

应收款的事后管理

回笼货款的十大技巧及话术

后记

<<做营销，这样说话就对了>>

章节摘录

作为公司最底层的职员，老板和同事每天的赞誉让她有了成就感。

从别人的赞誉中张阿姨体会到生活的乐趣。

其实，高高在上、功成名就的老板们也渴望获得他人的赞誉。

某日笔者应邀去拜访一家大型企业的王总。

王总在行业内是一个传奇人物，年轻时他曾是一位走街串巷的木匠，20世纪80年代开始进入房地产领域，仅仅10多年的光阴，他就成为当地赫赫有名的人物。

走进王总办公室之前，王总的秘书告诉我，王总只有10分钟时间，一会儿有个重要的会议。

走进王总办公室，相互介绍后，我恭敬地说道：“王总，您现在是行业的传奇人物，您的故事已经成为我们给年轻员工培训时的经典案例，许多年轻人将您看做是人生的标杆呢！”

“王总谦虚地说：“那都是记者们的宣传，我没报纸杂志上说得那么神奇！”

“我敬佩地说：“你们成功人士都习惯于低调。

您白手起家，短短十几年就做到行业内的标杆企业，您成功的秘诀是什么？”

“王总笑道：“我没什么秘诀，当初一步步走过来，都是生活所逼。

我们家兄弟5个，我在家排行老大，15岁就开始担当起养家糊口的重任。

父母体弱多病，一家人平日连饭都吃不饱，只有闯荡社会才有活路。

“我笑道：“在你们那个年代，贫穷是普遍现象，但真正能闯出一番事业的凤毛麟角。

您是怎么获得成功的呢？”

“我的问题显然问到了点子上，激起了王总的兴趣。

他思索了片刻，说道：“我当初只是走街串巷的木匠，常常找不到活干。

一个偶然的机会，我加入了一个建筑工程队，没日没夜干活，到了年底却又常常拿不到工资。

被逼无奈，我组建了自己的工程队，为的只是让辛苦了一年的工人们能拿到辛苦钱。

后来发现做一个包工头，像三夹板似的挤在中间，日子也不好过。

为了拿回点血汗钱整天给人磕头。

后来我有了点积蓄，自己组建了建筑公司，为的是少看点别人脸色，再后来我又组建了房地产公司。

你看看，我走过的每一步都不是我想做的，都是被社会大环境逼的，也算是被逼上了梁山吧！”

“我点点头说：“我算是打开眼界了，这就是所谓的‘时势造英雄’吧！”

现在很多人都想获得事业的成功，但成功者毕竟是少数。

王总您虽是为时势所逼，但您每一步都成功了，这很了不起，这里面有什么秘诀呢？”

“王总笑道：“我这个人没什么文化，但我知道一点，要在这个圈子里出人头地，就需要得到别人的帮助。

我性格豪爽，喜欢交朋友。

人敬我一尺，我敬人一丈。

我赚到的每一分钱，都拿出一大半来回报帮助我的人。

渐渐地朋友多了，做起事来也就得心应手了，这就是朋友多了路好走吧！”

“我们足足聊了4个多小时，为此王总还推掉了集团的一个重要会议。

美国心理学家约翰·杜威说：“人类最深刻的动力是做一位重要人物，因为重要的人物常常能得到别人的赞美。

“不失时机去赞美别人，往往很容易获得别人的认同、打开对方的心扉。

在相互沟通交流中找到彼此的共同点，获得对方的信任，这就是优秀的营销人员们获得成功的秘诀。

……

<<做营销，这样说话就对了>>

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>