

<<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，绝不用模凌两可的词

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>