

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

图书基本信息

书名：<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

13位ISBN编号：9787504741059

10位ISBN编号：7504741051

出版时间：2012-2

出版时间：中国物资

作者：朱广力

页数：227

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>

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

前言

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道为什么这样说，一个人必须知道怎么说。

——现代管理之父 彼得·德鲁克 在一个古老的城堡里，有个房间被封闭了很久，因为门上有一个非常坚实的大铁锁。

有一根铁杆费了九牛二虎之力也没有将它打开，于是只好蹲在一个角落里懊恼。这时一把精巧可爱的钥匙走了过来，只见它把自己精致消瘦的身躯轻轻地一旋转，大铁锁发出被打开的清脆响声。

铁杆很疑惑地看着钥匙问道：“为什么这个被尘封了千百年的大锁你轻轻一旋转就打开了，而我花费了那么长时间却还是岿然不动呢？”

” 钥匙微微一笑，回答道：“因为我懂得它的心。”

” 每个人的心里都有一把心锁，只有找到那把珍贵的钥匙才能彻底地打开这扇心门。

那么对于销售员来说，这把钥匙是什么呢？

就是沟通术，就是沟通技巧。

销售员要想走进客户的内心，打开客户的心扉，最关键的就是找到合适的沟通方法和策略，只有这样才能与客户展开友好愉快的沟通，也才能将自己的产品卖出去。

这些沟通的技巧和战术应该怎样去挖掘、怎样去运用呢？

这里还有一个故事： 在一部电影中，有一个女销售员，她主要从事的是保险业务。

所以她总是奔跑在一些商业大亨之间，寻找商业保险甚至是家庭保险。

有一次，她好不容易争取到了一个与富商见面洽谈保险的机会。

当她走到客户的面前时，这个拒人以千里之外的客户几乎是很傲慢、很蛮横地拒绝了她，并拿出一枚硬币，对这个女销售员说道：“这是我送给你回家的路费。”

” 女销售员觉得自己的人格、尊严遭到了践踏和侮辱，正要气愤地选择转身离开时，刚好看到客户的桌子上放着一个相框，里面放着一张男孩子的照片。

小男孩阳光灿烂的笑脸深深地感染了女销售员，于是她情不自禁地说道：“对不起，我帮不了你了。”

” 客户对女销售员突然冒出的这句话感到很好奇，于是又叫住她，向她问说这句话的原因。

于是女销售员就耐心地向他讲明了原因，并且双方进行了很长时间的沟通和交流。

原来那个可爱阳光的小男孩正是这个老总的儿子，他也算是老年得子，并且对这个上天赐予的礼物视若珍宝，所以当时立马对女销售员的话产生了兴趣。

这个故事其实告诉我们，作为销售员应该学会找到一些可以拉近自己与客户距离的方法。

就像这名女销售员一样，找到双方沟通的切入点、找到客户感兴趣的点就是一个最有效、最快捷的途径。

作为销售员，要想在众多的销售人群中脱颖而出，要想在销售行业中有所建树，就要学会运用这些沟通术，一步步地去把握和了解客户的心，找到双方的沟通话题，从而实现最终的销售目的。

你是否还在为自己满腔热情地为客户介绍产品，但客户却无动于衷而烦恼呢？

你是否在为自己的产品无论出售的价格多么低廉都无人问津而黯然神伤呢？

你是否在为自己无论怎样提高自己的服务态度和水平，但还是积压很多商品而闷闷不乐呢？

你是否还在为自己勤奋刻苦，但是销售业绩始终没有任何进展和攀升而不知所措呢？

也许你的答案是肯定，也许是否定。

但是我要告诉你的是，假如你能每天抽出一点时间阅读一下这本《金牌销售不可不知的9大沟通术》，我们会让你的销售烦恼烟消云散，也会让原本就很优秀的你更加出类拔萃、平步青云。

朋友们，这本书会让你在销售的战场上屡战屡胜，会让你在事业的追求中迈出更大的一步，会让你的人生绽放无穷的希望之花。

著者 2011年10月

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

内容概要

作为销售员，要想在众多的销售人群中脱颖而出，要想在销售行业中有所建树，就要学会运用这些沟通术，一步步地去把握和了解客户的心，找到双方的沟通话题，从而实现最终的销售目的。

你是否还在为自己满腔热情地为客户介绍产品，但客户却无动于衷而烦恼呢？

你是否在为自己的产品无论出售的价格多么低廉都无人问津而黯然神伤呢？

你是否在为自己无论怎样提高自己的服务态度和水平，但还是积压很多商品而闷闷不乐呢？

你是否还在为自己勤奋刻苦，但是销售业绩始终没有任何进展和攀升而不知所措呢？

也许你的答案是肯定，也许是否定。

但是作者朱广力要告诉你的是，假如你能每天抽出一点时间阅读一下这本《金牌销售不可不知的9大沟通术》，会让你的销售烦恼烟消云散，也会让原本就很优秀的你更加出类拔萃、平步青云。

朋友们，这本书会让你在销售的战场上屡战屡胜，会让你在事业的追求中迈出更大的一步，会让你的人生绽放无穷的希望之花。

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

作者简介

心理学硕士、中国心理学会会员

EQ—ELP情商语言沟通训练师

企业心理援助师、管理者心灵教练

上海益西企业EAP心理援助机构首席EAP顾问

NLP简快治疗师、婚姻家庭治疗师、职业规划师

员工压力预防诊断与对策系统培训师

美国供应链管理协会注册管理师

作者从事管理者心灵教练、企业心理援助与培训8年，擅长用整合的模式处理婚姻家庭、青少年发展、性格—职业选择等如何与原生家庭相关联的问题。

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

书籍目录

战术一 一见如故：拉近与客户的沟通距离

- 1.自信：吸引客户的磁铁
- 2.微笑：亲和力融化客户的戒心
- 3.衣着：赢得客户的心理认可
- 4.兴趣：迅速吸引客户的好奇心
- 5.礼仪：彰显自身职业素养

战术二 称赞有术：销售中最酷的沟通语言

- 1.“糖衣炮弹”：打开客户心门
- 2.及时有度：赞美要及时
- 3.拐弯抹角：拐弯抹角的赞美，客户更享用
- 4.一针见血：赞美客户“不为人知”的优点
- 5.人无完人：“赞美”客户的弱点，赢得客户的信任

战术三 弦外之音：倾听是客户沟通的源泉

- 1.倾听之意：倾听是为了更好的沟通
- 2.仔细分析：听出客户的重要信息
- 3.认真观察：客户的成交信号
- 4.躲避细节：客户在探你的底牌
- 5.切勿臆断：倾听需多方分析
- 6.关于抱怨：先倾听再解决

战术四 诚挚恳切：销售沟通旨在用“心”

- 1.真诚必须有：“上帝”需要的是真诚沟通
- 2.感恩放心间：感恩的语言更有说服力
- 3.换位再思考：站在客户的角度讲话
- 4.建议发内心：用诚恳的建议赢得客户
- 5.尊重常挂嘴：注意用词的准确
- 6.情理动人心：动之以情，晓之以理

战术五 因人而异：把销售变成一次聊天

- 1.看“人”说话：句句说在客户的心坎里
- 2.找准话题：抢占最佳点，投其所好
- 3.异性沟通：异性相吸有技巧
- 4.善意谎言：“谎言”运用有讲究
- 5.恰到好处：客户沟通贵在言谈得当
- 6.适时附和：让客户感受到你的友好

战术六 随机应变：时刻把握客户的动向

- 1.适时沉默：适当的沉默也是一种力量
- 2.捕捉时机：善于抓住时机，做到言到功成
- 3.激将之法：激将的语言激发客户的“冲动”
- 4.懂得“祈求”：必要的时候求求客户
- 5.明白示弱：适时的示弱是一种技巧
- 6.欲擒故纵：迂回更容易达到目的

战术七 意会沟通：意在言外的沟通更具魔力

- 1.眼神沟通：用眼神传达你的信息
- 2.手势沟通：让你的手势更有指向性
- 3.察言观色：看懂对方的消费心理
- 4.肢体动作：体现客户的心理动态

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

5.产品对比：传递自己产品的优势信息

6.挑毛拣刺：嫌货才是买货人

战术八 巧用语态：热情的语态营造热情的氛围

1.说话之音：驾驭好自己的声音

2.语言节奏：把握好说话的节奏

3.“谢谢”有理：“谢谢”让你更有风度

4.否定有方：否定客户的同时，不要忘了肯定客户

5.懂得幽默：愉悦环境的必备之术

6.委婉含蓄：掌握委婉含蓄的说话艺术

7.善于认错：以退为进的第一步

战术九 沟通有方：巧用销售沟通术有妙招

1.选择沟通术：“您是选择A产品还是B产品呢……”

2.机会沟通术：“今天是我们最后一天做活动……”。

3.保证沟通术：“保证给您最好的售后……”

4.打铁沟通术：“如果您还犹豫的话，我们只能……”

5.富兰克林沟通术：“我们来仔细地分析一下这个方案……”

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

章节摘录

4.兴趣：迅速吸引客户的好奇心 开篇导读 当两个陌生人第一次接触时，难免会出现紧张甚至拘谨的状况，那么究竟该如何营造一种良好的沟通氛围呢？

最快最有效的方法就是从对方感兴趣的话题入手，激发对方与你沟通的好奇心，点燃对方沟通的激情。

作为销售员，要想提高自己的业绩。

单凭勤奋努力往往是不够的，还要具备一定的沟通技巧。

在与客户打交道之前就要先了解对方的兴趣和爱好，以对方的兴趣作为切入点，争取给对方留下一见如故的感觉。

那么在交谈中就会有共同的语言，容易使客户放下内心的戒备和生疏感，从而实现有效的沟通。

所谓“志不同，不相为谋”。

在生活中，人人都想与自己有共同志趣和爱好的人交往。

因为这样在沟通中两人才会有共同的语言，才会有融洽和谐的沟通氛围。

因此，在销售中，只要销售员抓住客户感兴趣的点就拉近了彼此之间的距离，进而除掉了沟通中的很多障碍。

同时，对于客户来说，也更容易放下戒备心理，与销售员坦诚相待，为销售的最后达成做好铺垫。

案例分析刘航在一家建材公司上班，主要担任销售主管的工作。

每天来这里采购建材的人还不少，生意相当不错。

刘航听说最近在建材市场的北边要重新开发一块土地用以建造新的居民住宅区。

听说其中负责相关采购建材的人就是当地的一个有名的开发商。

刘航想：假如自己能将这个业务做好，将会是一个很大的业绩，对自己来说可是一个很好的晋升机会。

刘航一贯有想到做到的作风，但这次他没有冲动地直接去找客户洽谈，而是先对这个客户的相关资料进行了调查。

刘航通过打听，了解到这个开发商姓王，平时有一个最大的爱好就是喜欢收集一些工艺品，比如一些有价值的古代瓶子或者手工艺品。

于是刘航想了一个很好的计策，那就是投其所好，以对方的兴趣为出发点。

万事俱备后，刘航自信满满地去找这个王老板协商。

刘航来到王老板的办公室，王老板正在忙着看文件。

刘航环顾了一下办公室的环境，布置得果然优雅不俗，特别是那些摆在书架上和桌子上的工艺品，让刘航也不由地佩服起王经理的审美雅趣。

刘航没有上来就讨论业务的事情，而是笑着说道：“没想到王老板有收集工艺品的雅趣啊，真是百闻不如一见，果然气宇非凡，品位不低啊！”

王老板当然也没有想到刘航会从这些工艺品作为谈话的切入点，不禁对他产生了兴趣，谦虚地回答道：“哪里哪里，只是生活的一个小爱好罢了，收集着玩呢。”

刘航连忙答道：“您看，谦虚了是吧。”

这就说明您不仅是一个志趣高雅之人，还是一个谦虚的、有修养的人。

这在如今的商海中可是并不多见啊。

听了刘航的话，王老板觉得这个人说话还挺有水平，便不知不觉地拉近了两人之间原本生疏的距离。

刘航走到一个手工制作的砚台前，和王老板又热聊起来。

刘航又说道：“我有一个朋友是专门研究这一行的，下次再来拜访你，一定给你带一些工艺品来。”

王老板笑呵呵地说道：“客气了，不用带，如果有机会，大家可以一块儿聚聚，探讨一下。”

就这样，刘航以王老板感兴趣的工艺品着手，最终成功地使对方答应订购自己的建材。

由于这次业务的促成，刘航不仅得到了公司的奖金，还得到了晋升的机会。

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

所谓“到什么山唱什么歌，见什么人说什么话”。

只有说对方感兴趣的话，才能引起对方的好奇心和好感，也才能和对方进行进一步的沟通。

案例中的刘航提前了解到客户王老板有收集工艺品的爱好，于是就将工艺品作为谈话的切入点，立刻引起了客户的兴趣和好奇心，最后拉近了彼此之间的距离，为后来的最终达成销售目的奠定了一个很好的基础。

假如刘航也像其他销售员一样开门见山地向对方推销自己的产品，也许就不会有这样皆大欢喜的结果了。

因为人更容易与自己感兴趣和有好感的人进行交流和沟通。

对于销售员来说，能够把握对方的爱好，以对方感兴趣的话题作为沟通的前提，更容易给客户一种志同道合、一见如故的感觉，那么他在心理上就更愿意与你进行下一步的沟通和接触。

当然，这对自己来说，不仅在提高销售业绩方面有好处，对自己职业前途和事业发展都是好处多多的。

智慧点金 一个人对他所感兴趣的事物或者人往往都抱有很大的热情。

所以，吸引一个人注意力和好奇心的最有效办法就是利用对方的兴趣和爱好。

对于销售员而言，要想在激烈的竞争和艰难的销售中突破障碍、抢占先机，就要学会用兴趣这把钥匙打开彼此的心门。

只有让客户对你所说的话题感兴趣，他才会愿意与你进行进一步的沟通和交往。

把兴趣当做沟通的一个出口，当做开启成功大门的一把钥匙，那么对于销售而言，一切都水到渠成了。

.....

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

媒体关注与评论

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道为什么这样说。
一个人必须知道怎么说。

——现代管理之父 彼得·德鲁克
须留心这些信号，切勿坐失良机。

错过了邀请客户作出承诺的关键时刻。

——著名销售专家 诺曼·文森特
成功推销的一个秘诀就是80%使用耳朵。
20%使用嘴巴。

——伟大的推销员 乔·吉拉德

客户通常都会在不同的沟通阶段发出不同的信号，你必须

不要过分地向顾客显示你的才华。

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

编辑推荐

你是否为自己满腔热情的介绍，客户却无动于衷而烦恼？
你是否为自己坚持不懈的努力，产品却无人问津而神伤？
你是否为自己勤勤恳恳的工作，业绩却无法攀升而无措？
金牌销售的成功战术究竟为何？
朱广力的这本《金牌销售不可不知的9大沟通术》通过分析9大沟通战术，结合具体的案例，揭示了成为一名金牌销售的秘密所在。

<<金牌销售不可不知的9大沟通术>>

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>