

<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

图书基本信息

书名：<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

13位ISBN编号：9787807427780

10位ISBN编号：7807427787

出版时间：2009-9

出版时间：百花洲文艺出版社

作者：张潜

页数：231

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>

<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

前言

台湾知名《就业》杂志进行了一次“说话力大调查”，里面有将近百分之九十六的受访者认为，“会说话容易升迁，进行业务销售也有绝对优势”，但是只有不到一半（百分之四十八）的受访者，觉得自己“说话很得体”。

而美国《华尔街日报》，针对企业雇用商学院毕业生的看法进行调查后也发现，理应口才好、思路清晰的MBA毕业生。

最令公司伤脑筋的项目，第一名居然是“极差的口语能力与书写”。

甚至有企业严词评判他们不管是词汇运用还是自我表达，都要经过再训练。

这些数据都在告诉我们，认知和实际技巧是两回事。其实我在过去为企业辅导的经验中，就发现一个值得深思的现象：那些真正让客户气急败坏或受到伤害的言语，往往不是来自业务员的刻意刁难，而是“无心之言”。

而且这些无心之言的背后，还都是好心好意的提醒或警告。

这些业务销售人员永远都搞不懂，为什么自己明明是为了对方好，但说出口的话却总会激怒客户，搞到最后两边不欢而散？

而销售过程和业绩，当然也是连连踢到铁板。

想太少，说太急像这种“存好心，说坏话”的情形有一些共同点，就是“想太少，说太急”。

例如，有些销售人员知道客人三十几岁还没结婚，随口就问人家“为什么不结婚？”

”说真的，人家结不结婚关你什么事？

说不定人家也想结，只是因为没对象，你这句话不是摆明了哪壶不开提哪壶？

我有个朋友结婚三年，因为他太太身体有问题没办法生小孩，但几乎每个人遇到他都要问一次：“为什么不生？”

”让他不堪其扰。

尤其是只要被太太听到了，回去肯定忧郁伤心好一阵子，让他直说真想在身上挂个牌子，求求大家别再问了。

另外像我邻居，她说她这辈子听过让她最耿耿于怀的问题，是有个朋友问她：“你这个包包是真的吗？”

”感觉好像在笑她买不起真货，不管包包是真是假她都受伤了。

我常常听到有人说不喜欢和有心机的人相处，说他们总是考虑太多，让人很有压力。

<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

内容概要

市场如战场，不同的客户就是不同的战场。

面对形形色色的客户，你该怎么说才能一“语”定音，让客户成为你的“俘虏”？

本书作者一针见血指出当前营销人员在销售过程中最容易犯的88则错误语，并且通过实际案例分析，具体、明确地告诉你，什么场合，哪些话可以说，哪些话又是绝对的禁忌。

<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

作者简介

张潜，营销管理专业顾问，畅销书作家

曾任企管公司业务经理、公关室对外发言人，现任国际管理顾问公司特约企划，有丰富的业务，公关经验，对公共关系及人际心理有深入的研究，归纳发展出独特的“读心术”、“识人术”，累积了众多人脉和财富。

所著《公关专家不告诉你的读人术》，《公关专家不告诉你的M型人脉厚黑法则》和《说话致富》等书在台湾拥有超强的人气。

<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

书籍目录

【自序】为什么你总是存好心，说坏话？

Part 1 一句无心的话，让绩优客户变奥客！

01 过度比喻会让客户扫兴 02 带偏见的话会让人反感 03 安慰的话没说好，小心变刺刀 04 随便附和对方，小心变成眼中钉 05 让人哭笑不得的称赞 06 永远别拿对方的残疾开玩笑 07 愈强调“我不说假话”的人，愈使人怀疑 08 轻视客户的话千万别当面说 09 没说出口的话也会伤害人 10 问了会出人命的話 11 送礼时绝对不能说的话 12 就算开玩笑，也不能说对方自私 13 把白目当幽默小心被揍 14 关心的话也会伤人 15 心直口快是业绩终结者 16 再好心一样会被揍的话 17 陈述事实最伤人 18 猜测句要适可而止 19 不经意的羞辱让人最难堪 20 谦虚的话要看情况说 21 纠正别人比说错话更可怕 22 同情和瞧不起的界线分不清 23 随便惋惜小心变成人身攻击 24 不是对客户直接说的话，也要小心 25 气愤怪罪的话，往往后悔一辈子 26 别让好心提醒变诅咒 27 一句话让绩优客户变奥客 28 嘲笑式的回答会踩中客户死穴 29 有些“不适合”不必说出原因 30 车位比人重要？

31 客户的缺陷，轮不到你来担心 32 别忽视客户的“不要” 33 意气用事会吓跑客户 34 占客户便宜，总有一天会曝光 35 要客户付账，只能请求不要强迫 36 自作主张只会得罪客户 37 有些动作比说错话更糟Part 2 这些习惯用语，都是销售禁忌 38 “真的吗？”

最好列为销售禁语 39 没大脑的比较法，会让人想掐死你 40 “也”会让你不小心泄密 41 “都是为你好”是另类强迫推销 42 “也没差多少”不是对谁都能说的 43 “怎么可能”会让人无路可退 44 “全部都是”的语句会让你变成全民公敌 45 老说“你懂吗？”

会让懂和不懂的人都受伤 46 你“没关系”，别人其实很有关系 47 “可惜”两个字别乱用 48 “难怪”常常意有所指 49 “看看”就不必了 50 “语助词”不要乱加 51 你是夸奖还是诬蔑？

52 “我告诉你”会引起反感 53 你的惊讶会让客户觉得受轻视 54 很多事都不该“理所当然” 55 有些夸赞会让人情绪低落 56 刻意强调优惠让人不自在Part 3 Topsales绝对不会碰的话术地雷

57 没有同理心就没有好销售 58 再不爽也绝不要呛客户 59 自以为是会让人抓狂 60 把对方家庭拖下水，会让人怀恨一辈子 61 卸责的话会让你死更快 62 太老实往往没好处 63 千万别对年龄下恶意评论 64 只有批评没有建议的话不要说 65 一拖再拖会磨损耐心 66 没把握的承诺不要说 67 两性差异别挂在嘴上 68 错误时间说出正确答案，没人喜欢听 69 代为传话更要小心措辞 70 谈论自己缺点前，先考虑对方立场 71 否定客户的话，说了惹人嫌 72 心高气傲就别当业务员 73 没办法也要先想办法安抚 74 你的担心会让客户没信心 75 替客户分等级对你没好处 76 过度关心会让客户没耐心 77 不要为了业绩对客户人身攻击 78 怀疑客户的言论不要随便说出口 79 客户的价值观不用你来评论 80 情绪再差也别不说话 81 很多人爱用的，客人不一定爱用 82 搞不清楚定位必死无疑 83 有没有用要客户说了才算 84 推己及人也是一种说话艺术 85 规定更要委婉地说 86 你没有斥责客户的权利 87 有些需求，不用讲太明白 88 好意规劝一次就够了

<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

章节摘录

18 猜测句要适可而止有位小姐走在路上，业务员上前问她要不要办张信用卡。

听完介绍，小姐婉转拒绝：“我很少去那家百货公司，不用了，谢谢！”

业务员心想要找一个对方可以接受的话题，恰好看到她手里提着一双婴儿鞋，于是接着说：“小姐，你应该要替你的小孩买东西吧，这家百货公司现在有婴幼儿展。

用这张卡打八折！”

小姐尴尬开口：“我还没有小孩。”

“你还没有小孩？”

不会吧！”

你该不会说你还没结婚吧？”

小姐有点生气地说：“对，我就是还没结婚！”

“什么？”

你还没结婚！”

怎么可能！”

听到这句话，小姐当场生气地离开。

留下满腹疑惑的业务员心里想着：“天啊！”

怎么和老师教的都不一样！”

我发现有很多业务指导书，教大家可以用猜测句去套出客户的数据，这一招也的确很容易让对方泄露原本不想告诉你的信息，很多算命师就是用许多猜测句来营造自己在客户心中“神通”的印象。

我认识一位很厉害的算命师，光是帮你看手相，就可以让你不自觉开始讲话，通常一开始他会告诉你：“虽然你的工作不用付出太多体力，但人际关系和主管交办的事情，却让你心力交瘁……”。

说也奇怪，这句话往往十拿九稳，大家听到这句话都点头如捣蒜，他会再接着说：“你常常会有想跳槽的念头，因为这和你真正的理想和兴趣差距太大……”当对方再度点头，他就开始沉默，换来对方主动开口，而对方到此通常会滔滔不绝，大事小事全盘吐露。

我曾经问他怎么办到的，他的回答是：“从手的粗糙度、纹路和肤色，就可以判断一个人从事的是不是劳力工作，如果不是劳力，通常就是靠脑力和人际关系，会来这里算命，自然是这两方面遇到困难。

而且老实说，十个在职场上的人，有九个半想转职，而且都是因为工作和理想不合……”最后他捻捻胡子告诉我一段很重要的话：“猜测要适可而止。

就算你再会猜，一样会踢到铁板，说不定还得罪人，所以讲完有把握的部分后，就要把发球权让给对方，如果不懂这一招，我这半仙的招牌恐怕早被拆了。

简单来说这是江湖一点诀，希望我在这里说破后不会让他没生意可做……19 不经意的羞辱让人最难堪有一次，我和老朋友谈事情，他说起儿子和一个很不错的女孩子正在交往，但说到后来他却突然冒出一句：“这女孩子好是好，可惜是个原住民……”我呆了半晌，心想幸好他不是在对方面前说，否则儿子的恋情恐怕会告吹。

事后我问他为什么说出这样的话，他吃了一惊，表示自己压根没注意到，然后不好意思地说，他以前曾经被一位原住民朋友骗了好几百万，才会有此偏见，还说幸好有我提醒他，否则他还不知道自己竟会在无意间说了这么伤人的话。

像这种不经意的“羞辱”话语，常因为是日常偏见的累积，自己很难发现，有时甚至会觉得自己是在夸赞对方。

有一天我邻居带老婆去看车，一进门业务员就上前热情招呼：“欢迎参观，两位一看就知道是姐弟对不对？”

长得很像！”

当下真不知该怎么回应才能不尴尬，唯一确定的是，他老婆再也不想踏进那家店。

愈是不经意脱口而出的话，往往代表你心里最真实的声音，也让人受伤最重。

我相信说出这些话的人往往都没有恶意，但言语间的杀伤力，可是完全没打折。

<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

编辑推荐

台湾资深行销专家顾问独家披露TOP SALES绝对不踩的话语地雷 诚品、金石堂、博客来畅销作品人际交往间，我们都会碰到这样的状况：融洽的谈话氛围，宾主皆其乐融融。

但是一句话让整个气氛骤然冷却，客人不欢而散，而你还一头雾水不知到底怎么回事。

其实，正是你的“无心之言”，让你的客人成为了“无情之人”。

这不仅仅在行销职场中经常出现，在我们日常生活中也同样屡见不鲜。

每个人的耳朵里都有一个“话术地雷”，不能轻易触碰它。

资深行销专家集多年心得于此书。

相信无论是职场处事还是做事为人，这本书都会让你受益匪浅。

<<顶级销售员不会踩的话术地雷>>

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>