

# 《业务员口才训练与实用技巧》

## 图书基本信息

书名：《业务员口才训练与实用技巧》

13位ISBN编号：9787515703541

10位ISBN编号：7515703547

出版时间：2013-1

出版社：宋时元 海潮出版社 (2013-01出版)

作者：宋时元

页数：267

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《业务员口才训练与实用技巧》

## 前言

对业务员来说，好口才至关重要。做业务的每一个环节都离不开“说”，每一次交易都不亚于一场外交活动。采购需要说动卖方，销售需要说动买方，争得利益需要讨价还价——这些都需要张嘴去“说”。业务员要想做好业绩，必须要有一张“好嘴”。可以说，业务员这个职业是“靠嘴”吃饭的职业。有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”，也就是说“好嘴”能比“好胳膊好腿”创造更多的价值。

做业务是一门很有挑战性的工作，需要积累丰富的经验与业务知识，更需要业务人员具有高超的说话技巧。销售的本质就是把东西卖出去，把钱收回来。在这个过程中，业务员的语言技巧至关重要。会说话，就能让客户满意，从而促成交易；不会说话，就容易让客户犹豫，甚至生气，从而使订单流失。业务员会说话，不见得就是伶牙俐齿，口若悬河，更非一般人想象得那样妙语连珠，连哄带骗。其实，真正的好口才，话不一定要多，但每一句话的时机和节奏都能拿捏得恰到好处，表达也不一定要多么漂亮，但每一句都能有的放矢，正中客户下怀，让客户心甘情愿地消费。很多时候，业务员拿不到订单，不是因为说话太多就是因为说了不该说的话。如何才能说出客户喜欢听的话和需要听的话呢？这就需要我们用得体的话去“拨动”客户最容易被打动的那根“心弦”。拨对“心弦”，就会让客户产生占便宜的感觉，就会让客户产生兴趣，从而创造成交的机会。本书以业务员的口才技巧与训练为中心，让业务员学会恰当地运用各种说话技巧，在最短时间内引起客户的兴趣，掌握客户的心态从而打动客户。读过此书，业务员在面对各式各样的客户时，就能运用随机应变、恰到好处的业务口才，让宝贵的销售订单顺理成章地签订。

# 《业务员口才训练与实用技巧》

## 内容概要

《业务员口才训练与实用技巧》讲述了提升口才的基本方法和训练技巧，具有很强的实用性与操作性。相信《业务员口才训练与实用技巧》一定能帮助你成为最具魅力的说话高手。一个人会不会说话，常常关系到能不能成功。无数成功事例说明，人具有可塑性，只要加强口才训练，掌握正确的训练方法，即使天生不善言谈，也能练出好口才。

# 《业务员口才训练与实用技巧》

## 书籍目录

第一章“买卖不成话不到，话语一到卖三俏”，业务员要有好口才 说话要做到动听入耳 洽谈中的说服技巧 保持耐心与礼貌的说话态度 对客户表示出关切和爱心 让客户心里舒服 没有热情就没有销售 用有效的讲解系住顾客的心 货卖一张嘴，全凭舌上功 销售成败与口才密不可分 学得好才能说得好 业务员的语言修炼 业务员语言禁忌 第二章开发客户，唱好销售头场戏 从客户的兴趣爱好入手 围绕兴趣集中点展开推销 把最漂亮的一面展示给客户 让声音富有感染力 赞扬客户，满足他的自尊心 用小礼物接近与客户的关系 激发客户的期待心理 唤起客户的好奇心 与客户建立和谐关系 赢得销售机会 扫除销售障碍 打动客户的心 寻找共鸣，找到与客户的共同话题 投其所好，谈论客户感兴趣的 赢得准客户的认可 把话说到客户心坎里 第三章预约客户，找准客户钓大鱼 做好电话预约准备 打电话的注意事项 电话预约的技巧 消除客户心中疑惑 电话预约的拒绝处理 电话沟通的提问技巧 制造合适的电话开场白 和客户秘书的沟通技巧 电话预约的语言技巧 电话预约的要点 第四章拜访客户，从沟通开始了解客户 拜访客户的第一句话很重要 一开场就吸引客户的注意力 对客户说话要动听入耳 合理赞美客户 正确使用推销辞令 直截了当说明白 顾及客户，不能滔滔不绝 打破冷场，与客户有话可说 精通业务，把握要点 而言 根据客户身份决定说话方式 做建设性的拜访 如何避免顾客的拒绝 时刻站在客户的立场上 第五章说到客户心里，会说话签大单 学会发现客户的需求 对不同顾客采取不同推销手段 以压力让顾客在意 把客户捧得舒舒服服 让客户作出肯定回答 尊重客户，给足客户面子 制造紧缺局面 利用客户的好奇心 设身处地为客户着想 坦白商品的缺点 攻心这一招至关重要 “顺毛摸”客户的窍门 第六章化解客户异议，变抱怨为销售机会 不要与客户争论 对客户要充分理解 认真倾听客户抱怨 把客户的抱怨当成机会 有理也要让三分 委婉应对客户的抱怨 妥善解决客户的抱怨 道歉的语言要诚恳 客户抱怨时应有的态度 处理好客户的投诉与抱怨 把抱怨平息在萌芽状态 客户抱怨时不能说的话 第七章让客户下定决心，销售业务促成技巧 巧借东风营销 借名人引起购买热 要想卖得快，缺点变优点 制造气氛，使客户尽快做出决定 为销售赢得主动 突出卖点介绍产品 客户买的是好处 借助第三方证明 用提问说服顾客 以独特的方式吸引顾客注意 找出顾客感兴趣的话题 活用“吹牛”技巧 把木梳卖给和尚 使自己成为产品专家 激起客户的欲望 坚持到底，不怕被拒绝 第八章成交在于细节，赢得客户的支持和好感 把真诚放在第一位 要懂人情世故 用齐全的服务招揽顾客 站在对方的立场上说话 让顾客从自身实际考虑 取得客户的信任很重要 以诚恳有礼带来好业绩 灵活运用取悦客户的手法 重视细节，赢得客户的好感 第九章赢得谈判，让业绩更上一层楼 创造良好的谈判开端 将公关艺术运用于谈判活动 掌握激将法的尺度 抓住实质，攻击要害 拒绝客户要婉转 运用谈判截止日期 让小步促大成 采取既成事实的策略 捧好顾客好做生意 沉默也是一种力量 注意谈判中的重要环节 有效把握对方心理 谈判中的让步技巧 谋划和控制谈判 第十章让客户感觉价格合适。与客户讨价还价的技巧 先谈价值，后谈价格 选择合适的报价时机 让顾客认同产品价格 交易中吹毛求疵 客户因购买数量多要求降价 客户一再要求降价 迫使对方接受 做好适当让步的准备 讨价还价要灵活有度 第十一章催收货款。回款才是硬道理 冷静和蔼，以静制动 催收货款的制胜因素 有效沟通，寒暄引路 先使对方舒心 好言好语好催款 不卑不亢，柔中带刚 投其所好，因人说话 博取同情与理解 以柔克刚，寄情于理 不温不火，“讨”而不“厌” 施加压力，搬出救兵 借助“软刀”，逼其就范 晓之以理，软硬兼施 随机应变，曲线解围 侧耳倾听，察言观色 催收货款有技巧 如何应对欠款人的种种借口 催收货款的要点训练

版权页：业务员主要靠言语沟通，是双向交流。效果如何，在很大程度上决定谈话的艺术和技巧。业务员说话要做到“句句动听，声声入耳”，就是言辞要谈吐高雅，让人听起来舒服，这也是业务员口才最为基本的要求。一般说来，从言谈话语中，往往能直接反映出一个人是否实在及办事的可信赖程度。谈吐之美，在于用词恰当，言之有物，如实介绍情况，有一种自然的吸引力，从而打动别人的心扉，使人听得入迷，自然就对你的推销深信不疑，买卖就能做成。如若瞎吹瞎擂，表现无知，或卖弄华丽的辞藻，言之无物，文不对题，都会使人造成轻鄙的感觉，不予信任，推销自然不会成功。

1. 打招呼——“动听”的第一步 首先，必须明确这样一种认识——“有礼貌地打招呼是推销成功的第一步”。这一点看似容易，实际中却不容忽视。打招呼尽管人人都会，但要做到完善得体，还必须是个有心人才行。在人们的交往中，为建立良好的人际关系，有礼貌地打招呼视为一个不可或缺的重要因素。在有些国家，即使是亲密的朋友之间，礼貌也是比较正式的；在我国，亲密的朋友之间关系较为随便一些，但起码的一些礼节还是必不可少的。对于业务员来说，所面对的客户多是初次见面的陌生人，第一次打招呼给人的印象较为重要。因而礼节是不容忽视的，应尽可能周全一些。一般打招呼，点一个头，或者稍微欠欠身就能说得过去。但如果一位业务员面对的客户偏偏对礼节比较讲究，那么他就可能认为这类打招呼的方式有失尊重，心里可能因为未能够被足够重视而很不是滋味——“我可是一个公司的总经理啊！”“这家伙毛毛躁躁，不懂礼貌，怎么可以和他合作！”于是原本有的购买想法就会被放弃。对业务员来说，一次成交机会，可能就会因这一行为而失去了。所以，不用心注意而只是泛泛向顾客打招呼的业务员，成绩必然要打折扣。因此，毫不夸张地说，良好的打招呼是推销成功的首张通行证。此外，尽管我们强调口才的作用，但眼睛是人的心灵之窗，是人们传达心意的渠道。因此，作为业务员，打招呼时应该以充满真诚且明亮有神的眼睛注视对方。通过这种交流，使对方在不知不觉中打开心扉，开始接受你。

2. 避免使用导致失败的语言 无论哪一位业务员都希望自己成为一名成功的说服者，而不愿意失败。因此，我们都会本能地尽量避免使用带有负面性或者否定性含义的词语。所以在商谈时大家都会尽可能不使用引起对方戒备心理的话语，这样才不致使推销失败。但另一方面，人们的潜意识里又常常有一种被侵害意识。即老是怀疑自己是不是会受到不利的对待，这种意识显然是否定的、负面的。通常，这种潜意识并不表现为明显的对话，而是作为一种恐惧、担心、紧张不安的心情表现出来，有时形成的模糊语言也多属“内意语”，即下意识他说出的一些话，比如：或许他又不在家；说不定又要迟到了；利润也许会降低；这个月也许不能达到目标。据专家统计，我们在一天里使用这种否定性语句的次数大约为200多次。因此，这类的担心是普遍和正常的，重要的是在意识水平上战胜、抑制住这种心态，不让它表现在与客户交谈的话语中。许多成绩不好的业务员往往做不到这一点，于是在谈话中把自己的不自信、担心和急迫的愿望暴露无遗。这种负面的效应传递给对方，往往会使客户产生怀疑，使进一步的沟通变得非常困难，推销也就宣告失败。设想面对的一个业务员老是说生硬的令人丧气的话，对他产生怀疑是自然的，甚至还会产生反感，与他继续交谈的兴趣就会消失，更不用说购买的欲望了。

3. 动听话语的要点 成功推销的核心是运用肯定性的语言促使对方说出“是”、“是的”，从正面明确向对方表示购买商品会给他带来哪些好处。言词方面的肯定性表现，应该作为一个人内在积极性的流露。所以，要想取得理想的推销成绩，必须从根本上成为一位真正积极的人，本身应该自觉做到积极的正面性思考，正面性的发言，使自己从内到外真正积极起来。

# 《业务员口才训练与实用技巧》

## 编辑推荐

《业务员口才训练与实用技巧》以业务员的口才技巧与训练为中心，让业务员学会恰当地运用各种说话技巧，在最短时间内引起客户的兴趣，掌握客户的心态从而打动客户。读过此书，业务员在面对各式各样的客户时，就能运用随机应变、恰到好处的业务口才，让宝贵的销售订单顺理成章地签订。

# 《业务员口才训练与实用技巧》

## 精彩短评

- 1、还可以，还没有看完的
- 2、有实例，内容丰富，值得推荐
- 3、看了几页，内容还不错。

# 《业务员口才训练与实用技巧》

## 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：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)