

# 《5分鐘講完的說服話術筆記本》

## 图书基本信息

书名：《5分鐘講完的說服話術筆記本》

13位ISBN编号：9789868916562

10位ISBN编号：9868916569

出版时间：2013-9-27

出版社：核果文化事業有限公司

作者：長谷川千波

页数：224

译者：卓惠娟

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)

# 《5分鐘講完的說服話術筆記本》

## 內容概要

# 《5分鐘講完的說服話術筆記本》

## 作者簡介

長谷川千波

【培訓萬名職場說話高手的諮商專家】

出生於愛知縣，「以成果證明任何人都能成為業務高手」，推銷業務的專家，現任LUNA股份有限公司董事長。原本任職於販售教材的中央出版公司，進公司後曾經因為口才笨拙、怕生、不擅與人接觸的性格導致業績低迷面臨解雇命運。第三年因一念轉變，取得該公司全國業績第一名。

多次刷新該公司的銷售紀錄，在女性營業所長僅占1%的男性公司中，於26歲被拔擢為大阪分公司的營業所長。

藉由14年的豐富經理資歷，參與計劃數間新事業的創設，協助對象除了個人、法人，亦包括公家機關。除了培育無經驗的新人在三個月成為全國新人第一名，更有帶領營業團隊創造業界全國最高生產力的人才開發實績。

2008年成立個人公司，擔任各企業的營業顧問並提供諮商，確立實際成效而得到顧客高度評價，擔當日本最大通訊事業等大企業之顧問。

## 書籍目錄

【序言】個性愈害羞的人，愈能成為業務高手！

【第1章】個性內向的人，才是真正的說話高手

說話能力與個性無關，開朗外向的人，在正式上場時反而諸事不順！

（原因1）「很會說話」的人，越容易有挫折感

職場上的說話術，和平常與人聊天交際時完全不同

· 辯才無礙、有膽量的人，竟然上班第一天就離職

· 太會說話的人，因為過於自信，令人討厭

· 只想「講贏」對方的人，並不能說服別人

（原因2）工作的時候，應該戴上專業的「說話面具」

工作和真實生活，本來就是兩回事

· 人人都應該依時間和場合戴上不同的「面具」

· 真正懂得溝通的人，都是「心思細膩」且善解人意

· 你想當誰，就扮演他，日久會成真的

【第2章】「業績掛零」的人，如何大翻身？

被拒絕、遭白眼、想辭職……不想這樣下去，該怎麼改變現況？

（經歷1）我是走投無路，才成為業務員

姊姊臥病，高中叛逆輟學，意外開始推銷之路

· 不懂父母辛苦，高中叛逆期竟中途輟學

· 高中肄業，想找有前景的工作，好難！

· 受到刺激考上高中學力，為了儲蓄找新工作

（經歷2）先練習『讓自己習慣被拒絕』就好了

消費者都是「拒絕專家」，別只知道背話術

· 背好的話術完全沒用，顧客是拒絕專家

· 不斷碰壁，只想轉身逃跑

· 對別人不夠友善、親和力不足，比不會說話更糟糕

（經歷3）那一夜，我在眾人面前丟人現眼

從勉強及格到掛零墊底的打擊，決心不再得過且過

· 就算不是一般人印象中的好業務員，也要找出客戶喜歡的特質

· 公司聚餐中，被公開點名業績掛零

· 只能謊稱客戶取消合約，更丟臉！

· 暗自下決心，不再當逃避現實的員工

【第3章】塑造「另一張臉」，人人都能成說話高手！

善用自己的正面特質，讓客戶說出真心話，定單就是你的

（方法1）克服「害羞怕生」，你應該做到這些事

找出自己吸引客戶的特質，加強自己受歡迎的優勢

· 是「不適合」，還是「努力不夠」，你得自己想清楚

· 不愛與人打交道的前輩，居然是推銷高手！

· 找出自己的面具，到底欠缺什麼？

· 用「原本的自己」，絕對無法吸引客戶

· 超級業務員，不會用這種方式說話

· 「專業的推銷話術」，其實還不夠！

（方法2）約訪三步驟，9成的客戶會說出真心話！

從電話中就知道客戶會不會購買，找出潛在主顧的祕訣！

· 正因「口才不好」的害羞業務員，才能辦到

· 不是尋找「顯主顧」，而是尋找「潛主顧」

· 讓客戶發現，「原來我想要這件商品」

· 客戶感興趣的關鍵點，和產品訴求未必相同

## 《5分鐘講完的說服話術筆記本》

- . 設定條件挑選客戶，不專業！
- . 透過提問和穿插回答，3個步驟讓客戶產生興趣
- . (步驟1) 找出客戶真正的煩惱，並具體說明解決方式
- . (步驟2) 運用封閉式的問句提問
- . (步驟3) 完全接納客戶的說詞
- . 善於言詞的人，反而無法好好傾聽客戶需求
  - (方法3) 鍛鍊「被拒絕」的能力
  - 把握回答和提問技巧，誰都可以克服被拒絕的障礙
- . 就算沒有動機或耐力，也能克服被拒絕的障礙
- . 養成不輸給客戶拒絕的「接納技巧」
- . 拒絕就是：全盤接受，然後馬上拋在一邊
- . 5個原則，順利應對所有拒絕
- . 拒絕你的客戶，更要「讚美」和「認同」
- . 先接納客戶說法，再修正誤解
- . 超級業務絕不用的3種回答模式
- . 老手反而更不容易應對客戶的拒絕
  - (方法4) 要提升溝通能力，一定要做筆記！
  - 詳實記載的業務筆記，口才再差，也能成為頂尖業務員
- . 簡化、美化過的業務筆記，對自己沒有幫助
- . 做筆記，才能回顧現場關鍵細節
- . 筆記紙用一張A4紙，兩色書寫
- . 不要用錄音，立刻寫下來
- . 用筆記回顧加強記憶，磨鍊溝通能力
- . 失敗的原因不在「沒做的事」，而是「做了的事」
- . 成交的關鍵，就在談話細節裡
- . 詳細的筆記，能減少簽約後又解約的機率
- . 確實寫下「業務筆記」，成交率絕對會上升
- 【第4章】5分鐘講完！成交率突破9成的進攻話術劇本
  - 掌握「消費者行為」，人人都能成為銷售NO.1的超級話術和必勝劇本
  - (重點1) 4種說話方式，容易讓對方留下深刻印象
  - 熟練說話「劇本」，先引起對方的興趣
  - (方法1) 按照消費者行為流程，排出必勝模式
  - (方法2) 配合4個訣竅，說話對象會對你印象更深刻
  - 只改一個字，推銷話術的魔法竟然就消失.....
  - (方法3) 用第三者話術，讓其他客戶為業務員背書
  - (方法4) 「以退為進」先讓對方願意聽，再「進攻」
  - 練習在任何情況下，都能順口說出「進攻話術」
  - 「成交率突破9成」的進攻話術劇本實例演練
    - (重點2) 對方說「我沒時間」，你就得用簡明有力的談話劇本
    - 把「可能賣不出去」的劇本，輕鬆改寫為「怎樣都大賣」的劇本！
  - (要點1) 長篇大論的結果通常是「被拒絕」，真的
  - (要點2) 用簡明扼要的話術，馬上拉開成交率的差距
  - (要點3) 很忙碌的客戶，通常沒空聽細節
  - (要點4) 只有五分鐘可以說明，就用精簡後的話術
  - (重點3) 讓對方自願掏錢買單的「6種成交話術」
    - 沒空聽你說，就用瘦身後的話術，讓9成客戶都聽你的
  - (錯誤1) 擔心打壞氣氛，無法下決心「促成簽單」
  - (錯誤2) 當對方說：「我和家人討論看看」，通常就是拒絕了
  - (錯誤3) 說出最差勁的一句話：「您覺得怎麼樣？」

## 《5分鐘講完的說服話術筆記本》

- (方法1) 不管想不想買，先直接拿出合約
- (方法2) 不要一直想會不會成交，而是該專注在談話焦點上
- (方法3) 提高購買意願的「欲望三要素」：驚奇、計較、吃醋
- (方法4) 當你說：「我對我家產品有100%信心」，反讓購買意願下降
- (方法5) 想打動客戶的心，別再說「買到賺到」這種話
- (方法6) 商談時注意「劇本註解」，加入情感後成功率更高

### 【第5章】業績女王親授谷底翻身糟糕社員也能變身王牌業務！

徹底解決業務員常見瓶頸，全新的話術視點，不再錯失成交機會！

- (行動1) 求來的業績不能長久，腳踏實地才是王道
  - 找出業務員失去信心的原因，停止無意義的空頭鼓勵和呼喊口號
- 連續劇般的勵志轉折，真實上演
- 上級只會問，「為什麼達不到標準？」
- 求來的業績，不會讓業務員成長
- 和下屬站在同一線，幫助他們重新啟動
  - (行動2) 打破先入為主的思考模式，你該有的4個想法！
  - (想法1) 看不見未來時，先問自己：「想成為什麼樣的人」
  - (想法2) 要常常自問：「你工作只是為了薪水嗎？」
  - (想法3) 跟程度高的人相處，是提升自己最快的捷徑
  - (想法4) 不要預設成交的關鍵人物
  - (行動3) 擺脫先入為主的成見，不特意尋找「關鍵人物」的推銷術
    - 推銷老鳥也會看走眼，如何看穿真正的關鍵人物
- 遇到關鍵人物卻不自知，還錯失推銷良機
- 影響成交的關鍵人物，不僅是有決定權的人
- 拋下先入為主的觀感，實際去做才知道狀況
  - (行動4) 業績女王量身改造，突破4種常見瓶頸！
    - 向糟糕社員學習，4張處方箋擺脫低迷心態，煥然一新
  - (瓶頸1) 屢戰屢敗，心生挫折想要逃避
  - (處方箋1) 主管就是指路明燈，有煩惱，就講出來吧
  - (瓶頸2) 不知道如何提問，才能讓自己成長
  - (處方箋2) 分解細節，以「為什麼」詳加提問
  - (瓶頸3) 下意識把失敗的原因推給別人
  - (處方箋3) 用「第一人稱」戒除找藉口的惡習
  - (瓶頸4) 整體做好了，卻總是不注重細節
  - (處方箋4) 用最嚴格的標準，先檢視自己

【結語】想做得更好，就是我的原動力

# 《5分鐘講完的說服話術筆記本》

## 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)