

如何消除销售中的“噪音”？PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E6_B6_88_E9_c123_288203.htm 客户无来由的拒绝、情绪化的怨气、无理的指责就是销售中的噪音，顾名思义是非建设性、无道理的客户异议和拒绝。“你们产品质量怎么这样差呀”、“上次维护你们怎么搞的”、“我们不要”、“我们一直用A品牌，挺好的”、“今年的预算已经用完了，明年再说吧”，拒绝和挑剔无处不在，“噪音”沐浴着前方勇士。特别在导入阶段，噪音更是极大地影响着销售代表的判断和情绪，甚至对其信心产生致命打击。相当多的销售新手就是因为无法忍受这些噪音而最终放弃了美好的销售生涯。理解噪音 客户是人，而人是感性基础上的理性动物。所以，客户的噪音很少来源于理性的思考，更多是基于感性上的条件反射，是客户当时心态、情绪和彼此亲疏远近关系的体现。这就决定了我们不能以完全理性的态度和方式来对待它，而是要理性分析和思考，发现其感性的根源，然后予以解决。同时，在分析噪音时要明白噪音本身没有任何意义，有意义的是它下面暗含的意思和指向。“你们产品质量怎么这样差呀”（其实故障在合理范围内，只是心存不满）；“上次你们的维护是怎么搞的”（我因此受了批评了、你们这么搞让我很难做，或者想提醒你“别小看我的存在”）；“我们不要”（凭什么要用你的）；“我们一直用A品牌，挺好的”（A公司和我们关系好）。俗话说：“听锣听声，听话听音”，当客户说没有需求时，原因是多方面的，可能是说“我现在很烦，不想理你”，或者是“你算老几呀，我

凭什么告诉你”，这就需要你根据当时情况细心体会。从噪音中抓住客户的潜台词是困难但很重要的一步。另外，噪音的存在说明双方的沟通刚刚开始或者沟通不足，解决沟通的问题就是灭除噪音之道。灭噪妙手“宁信其无辜，体会其善良本意”，是上海企顾司培训公司的名言，也是处理销售噪音的Golden Rule。其核心在于宽大以容人之量，体谅客户的难处，突出其善良本意，也是创造融洽沟通环境及有效沟通的要则。由于噪音是非理性的，所以，我们就需要首先从心理上消除其对自身的不良影响，从积极的方向去理解它，而后才能理性地解决这个非理性的问题。简而言之，就是要以平和之心消除对方的浮怨之气，达到互感真诚的境界。

1. 忽略过激言行 人很容易屈从于情绪的左右。特别是客户作为甲方的优势心态降低了其对自身情绪的约束力，更易产生一些过激言行。在这样的时候，销售人员就会有很大屈辱感。现在，有点规模的公司其销售队伍的教育程度和个人素质都较高，特别是电信、IT、咨询等新兴行业，即使是老板都对这些知识员工礼待有加，所以，销售人员的自尊需求普遍比十年前要强得多，相应地更容易产生挫伤感和受侮辱感觉进而表现为不冷静的回应。这显然容易激化和恶化双方的合作关系。因此，销售人员需要努力从心里忽略这些过激言行，尽量保持内心的平静，避免刺激对方，从心理上为化解不愉快的局面做好准备。
2. 倾听 从心理上接受和理解客户不当言行的同时，还需要表现出倾听的姿态，以传达端正的态度和诚恳解决问题的愿望，让其感觉被重视和受尊重。这一点非常重要。高姿态的表现除了在客户心中建立起专业的职业素养外，更有价值是表达你的真诚和责任心，说明你是一个稳

重可以信任的人。看着对方的眼睛，认真地倾听，用冷静的语气引导客户说出心中的怨气，这样的销售人员怎么不会得到客户的尊敬呢？事实上，你也需要仔细听其言，观其行，从纷烦的噪音中收集解决问题所需要的信息。你确定太需要了解到底发生了什么，到底问题在那里是自己做得不好，还是对手做得太好，或者客户自身存在问题。只有掌握到这些信息，你才能思考和分析当前的状况。

3. 换位思考“想了解别人，想想自己；想了解自己，看看别人”。换位思考被经常地提及，但做到它并不容易。在一个销售进程中，能把话说得很明确的情况实在是少之又少。不站在客户的角度上思考，而仅凭自己的猜测去推断对方的意图，往往轻则有偏，重则相反，甚至辨不清敌我。换位思考，一方面是发现客户不满的深层原因和言外之意，从而和其达到心领神会的效果，另一方面，换位产生理解，理解客户的难处，从表面的消极言行中挖掘出积极的善意，体会客户的善良本意。如果你自认和对方在人生阅历、人情练达方面存在差距，无法与其换位思考，那么你就需要找到一个帮你站在对方立场上考虑问题的导师。这个导师有时候是你年长的同事，更多的时候是你的上级，这时候就显得一个“好为人师，体恤下级”的领导是多么重要。

4. 迎合人通常是非理性的，没有人喜欢别人对自己说“不”，即使明知或事后认识到你是对的，但你留下的是惹人讨厌的形象和让人难堪的感受。这对进一步开展销售活动百害而无一利。所以，当噪音来临时，你切记不可直接反驳，即使知道你无法达到对方的要求，甚至客户的观点可能带来不良的后果。迎合主要是针对客户无理要求和指责的拖延和淡化，它和认可不同，侧重于对客户理解，

是一种沟通技巧。同时，你需要从心中把它和阿谀奉承严格区分开来，你没有拍谁的马屁，而是善意地缓解矛盾，给对方自省的时间，所以，没必要感到羞愧，相反在心理上要感到真诚和坦然，因为你宽容了对方的无知和无理。其实，当客户愿意当面指出你的不足时，正说明他对你还是基本认可的，对你们公司还抱有进一步合作的愿望，愿意为你提供改正错误的机会。你与客户存在认识上的差异，只能说明你们的沟通才刚刚开始，彼此需要建立沟通的方式和渠道以及建立信任的基础。迎合，正是为了让客户对你产生亲切感，愿意和你沟通。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com