

建立顾客信赖感的9个步骤 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_BB_BA_E7_AB_8B_E9_A1_BE_E5_c123_288230.htm 永远记住，推销最重要的关键是建立跟顾客的信赖感。在销售过程当中，你必须花至少一半的时间建立信赖感。而建立信赖感的第一个步骤就是倾听。很多推销员认为top sales(顶尖推销员)就是很会说话，其实真正的top sales是很少讲话的，而是坐在那里仔细地听。要做到一个很好的倾听者，第一，你必须发问很好的问题。最顶尖的销售人员在一开始都是不断地发问，“你有哪些兴趣？”或是“你为什么购买你现在的车子？”“你为什么从事你目前的工作？”打开话题，让顾客开始讲话。每一个人都需要被了解，需要被认同，然而被认同最好的方式就是有人很仔细地听他讲话。因为在现代的生活中很少人愿意听别人讲话，大家都急于发表自己的意见。所以假设你一开始就能把听的工作做得很好，你跟他的信赖感已经开始建立了。第二个增加信赖感的步骤是赞美他，表扬他。比如说，“你今天看起来真是美极了、帅呆了！”而且是出自真诚的赞美，不是敷衍。记住，赞美会建立信赖感。第三是不断地认同顾客。顾客讲的不一定是对的，可是只要他是对的，你就要开始认同他。第四是NLP也就是“神经语言课程”谈到的“模仿”。我们都知道人讲话有快有慢，像我个人讲话是比较快的，所以通常我比较可以沟通的顾客是讲话速度比较快的，而我对讲话比较慢的顾客就会失去很大的信赖感和影响力。所以当我每次销售的时候，我会不断地调整。我讲话的速度，来符合对方说话的速度。第五是产品的专业知识

。假如你没有完整的产品知识，顾客一问三不知，这样马上会让顾客失去信赖感。第六是穿着。通常一个人不了解一本书之前，他都是看书的封面来判断书的好坏。一个人不了解另一个人之前，都是看他的穿着。所以穿着对一个业务员来讲是非常重要的。记住，永远要为成功而穿着，为胜利而打扮。第七是推销前一定要做彻底的准备，准备得很详细。最好能在拜访顾客之前，彻底地了解顾客的背景，这样顾客对你会更有信赖感。第八是最重要的，你必须使用顾客的见证。因为顾客常常会说：“OK，假如你讲的都是对的，那你证明给我看！”所以见证很重要。最后一个建立信赖感的方式，就是你必须要有一些大顾客的名单。记得我在美国推广训练课程的时候，有人说：“我为什么要听你的？你觉得这个训练可以帮助我们公司吗？”这时候我就会show(展示)出我们曾经帮助IBM，帮过惠普，帮过施乐的记录。顾客看到我们有这种能力，反过来会要求听你的产品介绍。可是如果你没有这些大顾客的见证，顾客可能连听都不听，因为你在浪费他的时间。建立信赖感，我刚才已经提到了几个方法。接下来请你把你的顾客名单先列出来，列出来之后以0到10分衡量一下你跟他的信赖感，你认为是几分。从这个小小的过程当中，你可以知道，这个顾客10分，他百分之百地相信我。这个顾客可能只有5分，他还半信半疑。这个是7分、8分……假如你很明确地知道你跟顾客的关系，你就可以运用以上的方法把这些顾客的信赖感重新建立起来。这样子其他的后续推销工作就会顺利许多。还有一点很重要，就是你必须列出有哪些顾客对你有负面的意见或印象。销售工作非常困难，不可能每一个人对你都很满意。在销售过程当中，成交或是

没有成交的顾客中，多少有一些对你有不好印象的。请你把这些列出来，同时想出解决方案。只要你做这两件事情，我想就可以让你的业绩提升。建立顾客信赖感的九个步骤：第一、倾听，问很好的问题；第二、出自真诚地赞美顾客，表扬顾客；第三、不断地认同顾客；第四、模仿顾客讲话的速度；第五、熟悉产品的专业知识；第六、永远为成功而穿着，为胜利而打扮；第七、彻底地了解顾客的背景；第八、使用顾客的见证；第九、要有一些大顾客的名单。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