

营销 如何应对客户拒绝？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__E8_90_A5_E9_94_80__E5_A6_82_c123_288343.htm “微笑打先锋，倾听第一招。赞美价连城，人品做后盾”。 “但是，如何面对客户的拒绝呢？”实际上所有的拒绝只有三种：第一是拒绝销售人员本身，第二是客户本身有问题，第三是对你的公司或者是产品没有信心。拒绝只是客户的习惯性的反射动作，除非他听了介绍就买很可惜这样的情况比较少，一般说来，惟有拒绝才可以了解客户真正的想法，并且，拒绝处理是导入成交的最好时机。拒绝处理的技术要从分析中国人的个性开始着手。中国人的个性中的优点和缺点，都是成交的机会点。中国人的记性奇好，所以，对客户的承诺一定要兑现，否则，你这辈子都恐怕没有机会成交。中国人爱美，所以，销售人员给人的第一印象很重要。中国人重感情，所以，销售要注重人与人的沟通。中国人喜欢牵交情，所以，你也要和你的客户牵交情哎呀，小王啊，是你同学啊，他是我邻居啊，这样关系可以立刻拉近。中国人习惯看脸色，表情都写在脸上，所以，你要注意察言观色。中国人喜欢投桃报李，所以，一定要懂得相互尊重。中国人爱被赞美，所以，你要逢人减岁，逢物加价。中国人爱面子，所以，你要给足你的客户面子。中国人不容易相信别人，但是，对于已经相信的人却深信不疑，所以，销售最重要的是获得客户的信任。中国人太聪明，所以，不能被客户的思路带着走，销售的每个环节由谁来主导决定了最后是否能成交抑或你被客户拒绝。中国人不爱“马上”，怕做第一，知而不行，喜欢话讲一半，所

以，在适当的时机，你要懂得给你的客户做决定。中国人喜欢马后炮，你要表示对他意见的认同。中国人不会赞美别人，所以，你要学习赞美。所以，异议处理技巧的关键是抓住人性，懂得分析客户拒绝背后的真正问题。事实上，销售技巧是因人而宜的东西，也不是今天学了明天就能用的东西的，当你越来越忘记销售技巧的时候，你的技巧才是真正越来越纯熟了。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