

秘书资格考试技巧心得：第一次拜访如何巧妙询问 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/291/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c67_291698.htm 据统计，很多业务员在拜访陌生客户时成功率比预期低，甚至远远低于正常水平！其中最主要的原因就是没有注意沟通的方式，比如说询问。巧妙的询问在拜访陌生客户时显得尤其重要！可以让你在短短几分钟时间，快速了解一个陌生客户的实际需求，他们过去经销相关产品的经验，以及他们现在想找什么样子的新牌子或产品等，这些重要信息都有助于一个业务员制定、修正自己的谈判策略，提高拜访陌生客户的成功率。遗憾的是，这个问题目前没有得到人们足够的重视，不仅业务新人普遍出现这个问题，一些工作很多年的“老”业务员甚至一些企业的销售经理也是如此。他们出现的问题，常见有两种：一是还没有掌握一个陌生客户的实际需求之前，就开始莽撞的谈业务，谈判策略自然缺乏针对性，效率可想而知！另一种是在试图了解陌生客户的一些信息时，询问方式不对，导致无法获得需要的重要信息，因此，也就无法制定和调整谈判策略，失败的比率当然也很高。以上不管是哪一种原因，都关系到一个相同的问题，就是业务员如何拜访陌生客户，特别是拜访时要如何向对方巧妙询问以了解对方？！业务员只有真正掌握了这方面的知识，并在实际工作中熟练应用，才能切实提高自已的业务水平和能力！

一、需要了解对方什么信息？首先，业务员必须明确在拜访陌生客户时，需要了解对方什么信息？！这样才能为如何设计询问方式提供方向。根据我们多年的营销实践，当你在面对一个陌生客户时，

无外乎需要了解归纳在表格中的内容。

- 1、需要了解的信息归类
 - 1) 受访者个人情况 适当的了解对方的一些个人情况，有助于你选择正确的方式来跟对方建立人际关系。如对方是业务主管或是公司老板，你跟他的谈判方式和重点就自然不一样了。
 - 2) 受访者公司概况 了解客户公司的一些基本情况（如成立时间、历史、股东、经营理念、网络、经营品牌以及经销业绩等），有助于你评估客户的资源是否适合你公司的代理要求，以及双方是否具有长远的战略合作的可能。
 - 3) 代理什么品牌 如果客户过去有代理类似产品，了解他们过去的代理经验，有助于理解客户再接新品时究竟想要什么，不想要什么。
 - 4) 接新品的动机和思路 询问对方接新品的动机和想法，有助于你进一步评估双方合作的可能性，以及制定非常具有针对性的谈判策略。
- 2、善于把握主动权和询问时机：业务员在向客户了解上述内容的同时，还要懂得把握发问的主动权和询问的时机。笔者曾经留意一些业务员在接陌生客户电话或者拜访陌生客户时，经常被对方“反客为主”：客户对自己公司的一切情况包括合作条件等，都了解清楚了，业务员还不知道对方公司的主要业务是什么，以及有关合作的真实想法和实际需求等。因此，为了避免这种情况发生，业务员要善于把握发问的主动权，在完全掌握对方的信息之前，如果对方欲了解详细的合作细节，业务员则要避免谈及细节，可“粗线条”的敷衍几句，然后在回答的时候话锋一转继续向对方发问。因为只有对方不了解你的情况下，你向他了解的信息才是比较真实的。一旦对方先行掌握了你的情况，你向他发问时，他的回答往往具有一定程度的选择性和欺骗性。所以业务员在进行实践时，不但要先了解

清楚陌生客户的相关信息，还要注意获取信息的时机，否则容易被虚假信息误导，失去实践价值。如，业务员在刚接触对方时，可以利用简单的寒暄时间获取对方的信息。案例：利用寒暄获取对方信息

1) 拜访陌生客户时：先问好，主动询问对方贵姓和职务，同时主动交换名片 示例：业务员：“您好，请问您是张总吗？（或您贵姓？）”（上前握手）。客户：“你好，不好意思，你找的张总正在忙，所以我来先和你谈一下！我是公司的销售经理，我姓刘。”业务员：“您好，刘经理，很高兴认识您！这是我的名片，以后多向您请教！”刘经理：“不客气，我们先到那边坐一下，先互相了解一下再说。”

2) 接陌生客户电话时：问好，主动询问对方的姓名、公司名称和职务，所在地区，联系电话，现在主要代理什么品牌等。 示例：业务员：“您好，请问您贵姓？您是在哪个地区？”客户：“你好，我姓刘，我在长沙。”业务员：“刘先生您好，请问您是长沙哪个公司？主要做什么业务？怎么称呼您？”客户：“我们是长沙名妆化妆品销售有限公司，我是公司的销售经理，我们主要做几个化妆品厂家在长沙的总代理。”业务员：“你好，刘经理，很高兴接到你的电话，也很高兴认识你！我去过长沙，不知贵公司主要代理什么牌子？”刘经理：“不客气，我们主要代理两个牌子，一个是广州的XX，一个是上海的XX。”业务员：“哦，那你们现在长沙操作的怎样？主要在什么渠道进行销售？”刘经理：“还不错，主要做专卖店渠道，商场专柜也做，商场主要是做个形象。”业务员：“哦，你们一般在什么类型的专卖店铺货？有上促销吗？在商场有做几个专柜”刘经理：“就是有一定档次的品牌化妆品专业店，前期3

个月要上促销，但是厂家要有物料支持。我们在5个商场有做专柜。”业务员：“太好了，操作方式和我们公司很接近。” 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