

销售对话要诀：听问说全攻略(3) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/33/2021\\_2022\\_\\_E9\\_94\\_80\\_E5\\_94\\_AE\\_E5\\_AF\\_B9\\_E8\\_c28\\_33497.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/33/2021_2022__E9_94_80_E5_94_AE_E5_AF_B9_E8_c28_33497.htm)

说：说什么？与如何说

？销售中的说根据销售的形式可分为当众演讲、演示说明和面谈陈述等三种，前两种主要依靠专业的演示技能与相关人员、部门配合，而第三种目前是应用最为广泛的一种销售说明形式。简单的说，销售就是用完整的一段话向客户介绍自己、介绍自己的产品，配合专业形象、产品展示、引导提问与客户达成交易。销售说明主要应用在以下两个方面：1)

方案建议 客户愿意花时间与你交谈，一定是客户感到了目前这个阶段出现了问题，希望你能给出建议和具体的指导。销售人员进入公司，都需要熟悉产品和公司，产品培训和方案内容都经过了系统的知识类培训，现在在对话的说明中，要解决的问题是为销售人员建立一个讲解建议的思路流程。一般的建议和方案说明流程是按现状概括、原因诊断、聚焦剖析、解决方案来进行的。那么，每个阶段具体如何说明呢？

在现状概括部分，最好的说明方式就是和客户保持一致，重复客户的原话，如“正如您刚才谈到的……”，进行概括总结，而且要条理化，如按“第一…，第二…、第三…”的句型说明；在原因诊断方面，你应该展现出你个人的专业或权威感，通常可用“某某权威机构调查表明”或“根据我个人经验而言，这种现象的产生主要是由于…”等句型；在聚焦剖析阶段，应将问题分类、深化，最后总结症状，例如“总之，您目前面临最大的问题是如何在短期内改善销售业绩不佳？”；在解决方案阶段，对于竞争对手较多的产品，可利

用比较说明方法（富兰克林比较法）来强调自身的优势。在空白纸上划一个“T”字，左列标明自己的产品，右列标明对手的产品。然后横向比较各个功能指标，特别是你在书面写下这些总结性信息时，能让客户感觉到你是代表他把评估写在纸上。让他自己看到哪些地方好，哪些地方不好，这种情形可以让他感觉到你讲的有道理。让客户做选择题，比给客户做是非题效果更好。笔者称这样的销售说明方式为“一张纸、一支笔，走天下”。对于一般性的产品，使用利益陈述-FAB法来打动客户，找出隐藏在产品特征、优势背后的利益，企业客户关心的无非是你的产品能否给他提高收入、降低成本或提高效率，如果你进一步利用产品的特征和优势说明你是如何让客户的以上利益得到满足的，获得订单的几率就会大增。

2) 异议处理 销售对话之中，客户的异议与销售员的异议处理是相互的过程。对于异议的说明和说明的方式也是销售人士关心的话题，总的来说，对于异议处理部分的说明，大致分为如下部分：第一、认同部分。不论客户说了什么话，我们都要认为他是对的。所以，异议的第一步就是要学会认同，常用的认同说明语有“那很好”、“那没关系”、“你说的很有道理”、“您这个问题提得很好”等；第二、忽视异议，延后处理的说明。客户的异议有真正的异议，也有借口性的异议，客户有时不过是为炫耀自己的学识，对付这类客户，通常可用忽视的方法。所谓“忽视”，顾名思义，就是当客户提出一些反对意见，并不是真的想要获得解决或讨论时，这些意见和眼前的交易扯不上直接的关系，您只要面带笑容同意他，表示认同与赞美即可。如“您真幽默”！“嗯！真是高见！”或“这个问题我们以后再谈，是

这样的...” ，接着说下去。客户在以后时间不再提起，你也不用旧事重提。

第三、举例证实说明 利用第三方的例子进行说明，更加具有说服力。“第三方”并不仅仅指的是老客户、或产品使用者，还包括权威的行业分析报告、数据统计等等。当出现客户怀疑你说明真实性的情况，一般可使用“感觉，觉得，后来”的说明句型，比如“陈先生，我非常理解您现在的感觉，我有个客户张先生，当他遇到这种情况时候，他一开始也是这样觉得的，后来经过一段时间的使用.....”或“根据alexa权威流量统计报告显示.....”等等。

第四、补偿说明 当客户提出具有事实依据的异议时，您应该承认并欣然接受，而不应该强力否认事实。但记得，你要给客户一些补偿，让他取得心理的平衡。例如：客户：“这件皮大衣的设计、颜色都非常棒，令人耳目一新，可惜皮的品质不是顶好的。”销售人员：“您真是好眼力，这个皮料的确不是最好的，若选用最好的皮料，价格恐怕要高出现在的五成以上。”要知道，现实世界中没有一样十全十美的产品，对于客户而言，当然要求产品的优点愈多愈好，但真正影响客户购买与否的关键点其实不多，补偿法的作用在于能有效地弥补产品本身的弱点。

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](http://www.100test.com)