

销售对话要诀：听问说全攻略(2) 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_33604.htm

问：问什么？怎么问？提问的能力决定了销售人员销售能力的高低。提问到底应该问什么，或者说提问的作用主要表现在哪些方面呢？第一、利用提问导出客户的说明；在销售对话中，为什么你总是感觉被动？原因通常是你总是在说，而你的客户总是在问。有很多的销售员被培训要时刻迎合客户的需求，而不是引导客户的需求，现象就是客户一个劲的在问，弄的销售员疲于应付，狼狈不堪。销售员们虽然累，但内心却非常开心。他们以为客户的问题都老实交代了，结果自然水到渠成。这些销售员实在是太善良了，客户一直在提问，是在探你的底牌。而你不知道客户真正关心的是什麼，主要的问题在哪里，只会被客户牵着鼻子走，你说的怎能切入客户的要害呢？而且，你一直在说，没有问，给客户的感觉是你在对他进行强迫式推销，一味地施加压力。客户之所以愿意和你谈话，是期望你可以在你所擅长的专业方面给出建议。就像医生一样，对现状进行诊断，而诊断的最好方式就是有策略地提问。笔者在做销售培训时，多次强调在对话中“以问结尾”的重要性，并通过重复练习让销售员养成“以问结尾”的习惯，效果显著。第二、利用提问测试客户的回应；当你非常用心地向客户解释一番之后，你迫切希望了解客户听进去了多少，听懂了多少，他的反应如何？一般的销售员通常滔滔不绝一大堆之后，就用论述（句号）结尾，马上停止，没有下文。这个时候客户的表现通常是“好，我知道了，改天再聊吧”

或“我考虑一下再说”等。如果你在论述完之后，紧接着提问“您觉得怎么样呢？”或“关于这一点，您清楚了吗”？效果会好很多，客户至少不会冷冰冰地拒绝你，提问给了客户阐述他的想法的机会。

第三、利用提问掌控对话的进程；对话的进程决定了销售的走向，一般而言，在以客户为中心的顾问式销售循环中，包含着两个相辅相成的循环，分别是客户的心理决策循环与销售员的销售行为循环，如下所示。

左列表明的是在销售过程中客户的心理决策循环，右列表明了每个客户心理决策阶段，销售人员应该作出的销售行为。

左右	满意	-----	事前准备	认识	-----	寒暄开场	标准	-----	确
	认		求	评		价	-----	阐	述
	观		点	购		买	-----	谈	判
	成		交	使		用	-----	实	施
	服		务						

在每个阶段，提问都推动着销售对话的进程。比如在开场阶段，通常需要以好奇性提问开头，如“我可以请教您一个问题吗？”利用状况性提问收集客户信息，如“您是怎样进入这个行业的呢？”“您的产品目前销售状况如何？”等等；在确认需求阶段，可利用诊断性提问建立信任，确立具体细节，如“您是需要大型的服务器还是小型的办公电脑设备？”，可利用聚焦性提问确认，如“在某某方面，您最担心的是什么呢？”；在阐述观点阶段，提问的作用在于确认反馈和增强说服力。

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