

外销员外贸技巧:别阻止客户说出拒绝理由 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__E5_A4_96_E9_94_80_E5_91_98_E5_c28_33795.htm 1、积极看待客户拒绝 被称为全美“最伟大的推销员”的乔吉拉德曾经说过：“客户的拒绝并不可怕，可怕的是客户不对你和你的产品发表任何意见，只是把你一个人晾在一边。所以我一向欢迎潜在客户对我的频频刁难。只要他们开口说话，我就会想办法找到成交的机会。”与乔吉拉德有着同样感触的一位销售代表也说过：“被客户拒绝不是坏事，这只表明客户关心这件事，也在专心听我讲。客户的拒绝使我有机会进一步谈下去，并可以为我搜集和提供更多资料。”客户拒绝你的推销这是一种完全正常的现象，实际上很多久经考验的现代推销人员已经把遭到客户拒绝当成了家常便饭。有些推销人员对客户的频频拒绝感到受打击和不满，其实客户能够对你及你的产品提出意见，这对你来说未尝不是一件好事。假设一下，如果你约见的客户只是坐在椅子上对你的介绍不闻不问，甚至只是在那里埋头看报纸或文件，那你恐怕会感到更尴尬。而且，不论客户提出的拒绝理由是什么，这些理由都会或多或少地给你提供相应的信息，这其实就是为你这次销售的成功创造了机会。推销人员应该如何看待客户不同意购买的种种理由呢？消极对待或者草草放弃肯定是最没用的办法，仅仅从意念上告诉自己“客户拒绝未尝不是一件好事”这也只是没有实际意义的画饼充饥。只有在思想上积极分析、在行动上针对不同的拒绝理由加以应对，这才是既治标又治本的最好出路。在与推销人员的沟通过程中，客户提出的拒绝方式有很

多种，而在种种拒绝方式背后其实又隐藏着各种各样的原因。有些客户可能是对推销活动本身就有一种抵触心理，所以会自然而然地对所有的推销员都产生一种防范心理；有些客户可能对某些产品或服务存有偏见，比如有很多保险推销员都听到过客户或明显或暗示地表达出“保险都是骗人的”；还有一些客户可能过去有不愉快的购买经历，所以便据此认为所有的推销员都是不可靠的……面对形式各异的拒绝方式，推销人员需要了解客户不愿意购买的真正原因，然后才可能找出最适宜的解决方法，这也是建立良好沟通关系、促进交易成功的关键。由此可见，推销人员的的确确不应该对客户的拒绝感到恐惧或排斥，而应该持以欢迎和支持的态度。总而言之，如果你只是一味地阻止客户提出拒绝理由，那就引起客户更大的不满。所以，对于客户的这种正常表现，推销人员不仅不应该阻止，而且还要想办法加以引导，然后从他们提出的拒绝理由入手寻找说服他们的机会。

2、当客户的拒绝理由具有客观依据时 推销员们虽然对客户提出的拒绝理由感到头痛，但是很多时候却不得不承认，客户提出的拒绝理由是有相应客观依据的。推销人员此时需要特别提醒自己：眼前的客户是非常理智的，他们绝非是胡搅蛮缠，而且他们可能对同类产品有着相当程度的了解，千万不要企图蒙混过关。 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