

削弱谈判中的反对意见步骤商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/508/2021_2022__E5_89_8A_E5_BC_B1_E8_B0_88_E5_c29_508666.htm 1、在和顾客谈判之前，先写下自己的产品和其他竞争产品的优点和缺点。 2、记下一切你所想到的，可能被买主挑剔的产品的缺点或服务不周之处。 3、让公司的人尽量提出反对的意见，同时让他们在顾客尚未提意见前，练习回答这些反对的意见。 4、当顾客提出某项反对意见时，要在回答之前，了解问题的症结。 5、等你了解问题的症结后，便得权衡一下，看看问题是否容易应付；若是容易应付的反对意见，便可以利用现有的证据来加以反驳。 6、利用反问来回答对方，诱导他回答你“是”。举例来说，你可以询问对方：“你是不是正在为昂贵的维护费烦恼着？”而对方的回答很可能是肯定了。既然他不喜欢昂贵的汽油费和维修费，你就可以趁此机会向他介绍凯迪拉克牌轿车的优点了。 7、不要同意顾客的反对意见，这样会加强他的立场。上述汽车推销员如果说：“是的，凯迪拉克的维修费用是很高，但是……”那就非常地不明智了。 8、假如顾客所提出意见是容易应付的，你可以立刻拿出证明来，同时还可以要求对方同意。例如，汽车推销呐喊便可以如此地说：“你可能认为凡是昂贵的汽车所需要的维修费用都很高；这个牌子却不是如你所想象的。你知不知道和各种牌子的汽车比赛时，凯迪拉克牌只用了一加仑油就跑了15英里。这不就是证明吗？” 9、假如顾客所提出的反对意见令你非常棘手，那么就要以可能的证据来回答，然后再指出一些更有利的优点。例如，顾客认为凯迪拉克的售价太高

了，汽车推销员便只可以如此回答：“那么你中意那辆车子了，只不过是价钱困扰着你，对不对？你再也不可能找到性能如此良好的车子了。它的马力很大而且绝对的安稳，即使再转卖时价值仍是很高的，算起来仍是经济的。每个人都可拥有一辆车子，但并不是每个人都拥有一辆高级车子。许多大人物之所以喜欢凯迪拉克代步是有原因的，他们晓得真正的好东西。在应付客户的反对意见时，我们必须记住这个要诀：让顾客知道我们是了解他的观点的，同时还要用反问方式来回答顾客的反对意见不但要表达出你的了解，并且要诱导他回答：是”。当顾客的反对意见难以驳斥，或难心诱导他回答“是”的时候，通常，推销员都会顺其自然地同意了顾客的反对意见。

"#F8F8F8" 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