

商务综合知识辅导：商务礼仪知识（三）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_ti2020/572/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_BB_BC_E5_c29_572564.htm 客户的需求 探询客户需求是销售所有阶段中最重要的一个，我们来分析下上页中"在完全、清楚地、识别及证实客户的明确需求之前，请不要推荐你的产品！"这句话的含义：完全：是指我们要对客户的需求有个全面的理解，客户都有些哪些需求？这些需求中对客户最重要的是什么？来源：www.examda.com 清楚：是指客户为什么会有这个需求。很多销售人员都知道客户的需求，如客户讲"我准备要小一点的笔记本电脑"，但对客户为什么要小一点的笔记本电脑却并不知道。清楚也就是让我们找到客户需求产生的原因，而这个原因其实也是需求背后的需求，是真正驱动客户采取措施的动因，找到了这个动因，对于我们去引导客户下定决心做决策会很有帮助。证实：你所理解的客户的需求是经过客户认可的，而不是你自己的猜测。明确：明确的需求其实是和潜在的需求相对应的，我们将客户的需求分为两大类：潜在的需求和明确的需求。我们下面来分析下两者的不同。一般来讲，客户的采购动机是由于他们存在某些问题，或者他们认为他们的现状与他们认为理想的情况有差距，他们想改变这种差距。潜在的需求是指客户所存在的问题，而这些问题是我们的产品或服务可以解决的，不管这些问题是你发现的，还是客户发现的，不管客户同意不同意，对我们来讲，他们都算是潜在需求，潜在的需求对我们来讲是一个销售机会。如客户讲："我现在计算机速度有些慢"，"我对找不到竞争对手资料感到很头疼"，"我们现

有供应商供货有时不及时"等等，这都是客户对他在问题的描述，这就是潜在的需求。明确的需求是指客户主动表达出来的要解决他们问题的愿望，客户向我们表达明确需求的用语主要有：我想 我希望 我要 我正在找 我们对...很感兴趣 我期望 销售研究发现，对销售真正起贡献的是客户所表达的明确的需求，客户一旦表达了明确的需求，其实也就是表明他已产生了要改变现状的想法，而只有在这个时候，我们后面的产品推荐才会起作用。但遗憾的是，我们经常见到这样的销售人员，当客户在电话中讲："我现在复印机的复印速度太慢。"，这时，销售人员赶快讲："我有一种复印机，速度很快，肯定满足你的需要"，结果会是什么呢？不讲你也清楚。很多销售人员花大量的时间学习如何克服客户的拒绝，但却发现客户的拒绝越来越多。为什么？大部分的原因是客户根本就没有想要去购买你的产品，他的需求还没有成为明确的需求，而这个时候销售人员去介绍产品的话，你想成功的可能性有多大？对于任何一个销售人员来讲，在这个阶段相信你遇到的客户90%以上都是并没有明确需求的客户（当然，如果是客户主动打电话进来的例外），所以，面对销售人员的一个挑战就是引导和激发客户，让其需求从潜在的需求变成明确的需求。不过，一般来讲，如果你接到的是客户的电话，那基本上客户的需求是明确的，并不需要我们去激发客户的需求。需要说明的是，客户产生了明确的需求，但并不表明客户清楚地知道他到底需要什么。举例来讲，客户需要一台笔记本电脑，他表达了明确的需求，但到底什么样的笔记本电脑是最适合他的，这一点他却并不一定知道。所以，作为专业的电话销售人员，你的责任就是利用你的专业领域，

帮助客户做出正确的选择。 如何探询客户的需求 记不记得我们在上面探讨过的电话销售中的沟通技巧？为了探询客户的需求，为了使人们对客户的明确需求有个完全、清楚地认识，并证实，电话销售人员就得充分利用这六大技巧：感染力、建立融洽关系、提问的技巧、倾听的技巧、表达同理心和确认。其中，有最直接关系的技巧是提问和倾听。 关于这一部分，我们在技巧篇中再详细探讨。 "#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