

拜访客户的谈话技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E6_8B_9C_E8_AE_BF_E5_AE_A2_E6_c39_59830.htm 客户拜访工作是一门集营销艺术、广告宣传、语言表达为一体的综合活动，多元化产品订货量的多少，新品种卷烟的推广程度，不仅取决于产品自身的吸引力、广告的渗透力，而且很大程度上取决于客户经理语言上的表达能力。因此，掌握一些谈话的技巧，提高讲话的质量，对客户经理来说是非常有必要的。在现今的工作模式下，要想实现畅通的交流，提升自身的谈话技巧，就必须把握好谈话的方式及特点。第一、谈话内容要充实周到。这是谈话的先决条件。这就要求客户经理在推销商品的时候，不能单纯地谈论卷烟的品种、数量和价格，还要了解所推销商品的各项内在指标，要清楚商品的优缺点以便于更全面、更详尽地向客户介绍产品。第二、谈话内容要真实具体。这是取信于人，树立自身形象的关键。首先，谈话不要吞吞吐吐，说一些似是而非的话，要一是一、二是二，把要表达的意思说清楚，尽量让客户明白你的意图，客户才有可能按你的意愿做事。其次，不能弄虚作假，要讲求真实。无论做人还是做事，付出真诚才能换取真诚。第三、谈话方式要简洁干脆。幽默干脆的谈话可以吸引客户，引出更多的话题。诙谐幽默的谈话可以使谈话的气氛更加活跃轻松，即使偶有争执，一句幽默的话也胜过十句苍白的辩解。当然，幽默是出于自然的，多一分便成为油滑，少一分便成为做作，这就要求客户经理平时要注重自身学习，多方涉猎，提高自身谈话的含金量。第四、谈话对象要因人而异。对不同身

份、不同性格的人采取不同的谈话方式和策略，是实现谈话目的的关键。服务对象可以说是三教九流、无所不包，这就要求掌握他们的性格特点、了解他们的志趣爱好，投其所好，“对症下药”，从他们感兴趣的话题入手，以此作为一个重要的切入点来实现谈话目的。第五、谈话结果要言行一致。不能轻易向客户许诺，但许下的诺言必须付诸行动。“君子讷于言而敏于行”，许下诺言就一定要守信履行。一次违约毁信，就有可能将你个人乃至整个企业的信誉给毁掉。总之，高质量的谈话，是实现谈话目的的首要条件。掌握并熟练地运用谈话的技巧，肯定会取得事半功倍的效果。提升自身的谈话技巧，会更有利于自身业务能力的提升，能以更加良好的业务水平去服务客户，更加有效的拉近客户与公司的距离，提升客户对公司的忠诚度。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