

2006揭秘销售新手这样来上路十八 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/64/2021_2022_2006_E6_8F_AD_E7_A7_98_c40_64796.htm 异议就是准顾客对推销员所说不明白、不同意或反对的意见。准顾客表示异议而打断推销员的话，或是就某问题而拖延等对推销员的打击都是推销时难免的事，换句话说也就是必有的事。推销员必须要接受异议，而且不仅要接受，更要欢迎。因为异议对推销员来说不一定是坏事，而且是你的指示明灯，告诉你继续努力的方向。

1. 处理异议的态度。异议不能限制或阻止，而只能设法去加以控制，而在处理异议时注意以下几点：（1）情绪轻松、不可紧张。推销员要认识到异议是必然存在的，在心理不可有反常的反向，听到顾客提出异议后，应保持冷静，不可动怒，也不可采取敌对行为，而必须继续以笑脸相迎，并了解反对意见的内容或要点及重点，一般多用下列语句作为开场白：“我很高兴与你能提出意见”；“你的意见非常合理”；“你的观察很敏锐”等。当然，如果要轻松地应付异议，你必须对商品、公司政策、市场及竞争者都要有深刻的认识，这些是控制异议的必备条件。（2）认真倾听，真诚欢迎。推销员听到顾客所提之异议后，应表示对顾客的意见真诚地欢迎，并聚精会神地倾听，千万不可加以干扰。另外，推销员必须承认顾客的意见，以示对其尊重，那么，当你提出相反意见时，准顾客自然也较易接纳你的提议。（3）重述问题，证明了解。推销员向准顾客重述其所提出的反对意见，表示已了解。必要时可询问准顾客，其重述是否正确，并选择反对意见中的若干部分予以诚恳的赞同。（4）

审慎回答，保持友善。推销员对准顾客所提的异议，必须审慎回答。一般而言，应以沉着、坦白及直爽的态度，将有关事实、数据、资料、确定或证明，以口述或书面方式送交准顾客。措词须恰当，语调须温和，并在和谐友好的气氛下进行洽商，以解决问题。假如不能解答，就只可承认，不可乱吹。

(5) 尊重顾客，圆滑应付。推销员切记不可忽略或轻视准顾客的异议，以避免准顾客的不满或怀疑，使交易谈判无法继续下去。推销员也不可赤裸裸地直接反驳准顾客，如果粗鲁地反对其意见，甚至指其愚昧无知，则你与准顾客之间的关系将永远无法弥补。

(6) 准备撤退，保留后路。我们应该明白顾客的异议不是能够轻而易举地解决的。不过，你与他面谈时所采取的方法，对于你与他将来的关系都有很大的影响。如果根据洽谈的结果，认为一时不能与他成交，那就应设法使日后重新洽谈的大门敞开，以期再有机会去讨论这些分歧。因此，要时时做好遭遇挫折的准备。如果你最后还想得到胜利的话，那么在这个时候便应作"光荣地撤退"，不可稍露不快的神色。

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