

2006揭秘销售新手这样来上路十九 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_64797.htm 2. 处理异议的策略 (1) 转折处理法。 这种方法是推销工作的常用方法，推销员根据有关事实和理由来间接否定顾客的意见，应用这种方法是首先承认顾客的看法有一定道理，也就是向顾客做出一定让步才讲出自己的看法，一旦使用不当可能会使顾客提出更多的意见。在使用过程中要尽量少地使用"但是"一词，而实际谈话中却包含着"但是"的意思，这样效果会更好。只要你灵活掌握了这种方法就会保持良好的洽谈气氛，为自己的谈话留有余地。比如顾客提出你推销的服装颜色过时了，你可以这样回答："小姐，您的记忆力的确很好，这种颜色几年前已经流行过了。我想象是知道的，服装的潮流是轮回的，如今又有了这种颜色回潮的迹象?"这样你就轻松地反驳了顾客的意见。当然，你再类比几个例子，效果一定会更好。(2) 转化处理法。 这种方法是利用顾客的反对意见本身来处理。我们认为顾客的反对意见是有双重属性，它是交易的障碍，同时又是很好的交易机会。推销员要是能利用其积极因素去抵消其消极因素，未尝不是一件好事。比如你推销的产品是办公自动化用品，当你敲开顾客办公室的门时，他对你说："对不起，我很忙，没有时间和你谈话。"这时你不妨说："正因为你忙，你一定想过要设法节省时间吧，我们的产品一定会帮助你节省时间为你提供闲暇。"这样一来，顾客就会对你的产品留意并产生兴趣。我们可以看出这种方法是直接利用顾客的反对意见，转化反对意见，那么你一定要注意在应用这种技

巧时应讲究礼仪，决定不能伤害顾客的感情，一般不适用于与成交有关的或敏感性强的反对意见。（3）以优补劣法。如果顾客的反对意见的确切中了你的产品或你的公司所提供的服务中的缺陷，你千万不可以回避或直接否定，明智的方法是肯定有关缺点，然后淡化处理，利用产品的优点来补偿甚至抵消这些缺点。这样有利于使顾客的心理达到一定程度的平衡，有利于使顾客做出购买决策。比如你推销的产品质量有些问题，而顾客恰恰提出：“这东西质量不好。”你可以从容地告诉他：“这种产品的质量的确有问题，所以我公司削价处理，价格优惠很多，而且公司还要确保这种产品的质量不会影响到您的使用效果。”这样一来既打消了顾客的疑虑，又以价格优势激励顾客购买。（4）委婉处理法。推销员在没有考虑好如何答复顾客的反对意见时不妨先用委婉的语气，把对方的反对意见重复一遍，或用自己的话复述一遍，这样可以削弱对方的气势，有时转换一种说法会使问题容易回答得多。注意你只能减弱而不能改变顾客的看法，否则顾客会认为你歪曲他的意思而对你产生不满，你可以复述之后问一下：“你认为这种说法确切吗？”然后再说下文，以求得顾客的认可。比如顾客抱怨“价格比去年高多了，怎么涨幅这么高！”推销员可以这样说：“是啊，价格比起前一年确实高一些。”然后再等顾客的下文。（5）合并意见法。这种方法是将顾客的几种意见汇总成一个意见，或者把顾客的反对意见集中在一个时间讨论，总之是要起到削弱反对意见对顾客所产生的影响。注意不要在一个反对意见上纠缠不清，因为人们的思维有连带性，往往会由一个意见派生出许多反对意见。要在回答了顾客的反对意见后马上把话题转移开

。（6）反驳处理法。从理论上讲，这种方法应该尽量避免使用。直接反驳对方容易使气氛僵化而不友好，使顾客产生敌对心理，不利于顾客接纳推销员的意见。但如果顾客的反对意见是产生于对产品的误解或你手头上的资料是帮助你说明问题时你不妨直言不讳，但要注意态度一定要友好而温和，最好是引经据典，这样才最有说服力，同时又可以让顾客感到你的信心，从而也就增强了他对产品的信心。比如顾客提出你的售价比别人贵，如果你的公司实行了推销标准化，产品的价格有统一标准，你就可以拿出目录表，坦白地指出对方的错误之处。（7）冷处理法。对于顾客的一些不影响成交的反对意见推销员最好不要反驳，采用不理睬的方法是最佳的。千万不能给顾客一有反对意见，你就反驳或以其他方法处理，那样就会给顾客造成你总在挑他毛病的印象。当顾客对你抱怨你的公司或你的同行，这样一类无关成交的问题，你都不要予以理睬，转而谈你要说的问题。比如顾客说：“啊，你原来是XX公司的推销员，你们公司周围的环境可真差，交通也不方便呀！”尽管事实并非如此，你也不要争辩，你可以说：“先生，请您看看产品……”国外的推销专家认为，在实际推销过程中80%的反对意见都应该冷处理。正确适时地运用以上介绍的方法可以助你推销成功，前提是要正确地分析顾客反对意见的性质与来源，灵活巧妙地将顾客的反对意见化解，使摇头的顾客点头。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