

2006揭秘销售新手这样来上路十五 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_64801.htm 在做一系列的努力去引发顾客的兴趣之后，下一步就是去激发顾客的购买欲望。让顾客从感兴趣到具有购买欲还是有相当一段路程的。在这一阶段，决的来说，推销员和顾客进行的是一场心理战。开动脑筋，迅速而准确地把握住顾客的心理，在适当的时机点破顾客的疑虑都是相当重要的。

1. 适度沉默，让顾客说话。沉默在推销是上明很多不同功效的。在做完了产品介绍与示范后不妨停止说话而开始聆听，这时沉默是高明的，总体来说它起到两大作用：让顾客有说话机会；无形中强迫顾客讲话。这样就或多或少地会谈到对产品的看法。许多人对推销员的认识就是能言善辩，甚至是喋喋不休。其实在推销员之间有这样一句格言：多言之客以耳闻，少言之客以口问。这句话的意思就是推销员与顾客面谈时要多用耳朵听，以嘴巴问，同时要切忌多言多语，言多必失"是大家都了解的道理。推销员在刚刚接触到顾客时必须迅速打开局面，这时当然不能沉默了，在介绍产品时就要适当地减少语言，尽量用事实说话；同时不时地引发顾客参与进来。现在经过一段时间的交流，你已经将不和自我信息和产品信息输入给顾客，如果前阶段的工作一切顺利，那么现在应该拿出点时间来倾听顾客的意见。如果顾客是属于内向型或沉默型的，你要做的也只是就其兴趣集中点进行引发。一旦他们开口，你要认真倾听，如有必要还可以做做笔记。在对方讲话过程中千万不可以打断，最好时常和对方进行眼神的交流，同时要在合适的机会点头

示意。对于顾客所提问题一定要耐心回答，对于准备不充分或确实不了解的问题不要回避，要敢于承认“自己不了解”，但一定要注意这一类问题不要过多，否则就会使顾客对你产生不信任。对顾客错误的或与己不利的说法，如果这种说法并不太重要，那么你最好将其置于一边，保持沉默，切记不能正面纠正。如果顾客的错误太严重，以致影响了他对产品或公司的看法，那么你就要运用你的智慧委婉地予以纠正。冲动是推销员的大忌，一定要设法约束自己，不与顾客发生争论，尤其是正面的交锋最要不得。此时保持沉默还有一个重要作用，那就是给自己一个缓冲的机会，整理一下思路，反省一下前一阶段的工作。如有漏洞或过失则应在下一阶段进行弥补。整个的推销过程推销员应该能控制节奏，做到有张有弛，不要喋喋不休，那样容易使对方感到厌倦和疲劳，适时的沉默一定会有助于你成功。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