



轻松成交客户销售经验技巧培训

倍特客服部张张

时间：2022年5月10日

目录

01

客户销售如何开场

03

主要成交心理障碍

02

客户常用提问对策

04

成交时机判定技巧

01 客户销售如何开场

真诚

热情

诚信

交流

情感

◆ 客户销售如何开场

常用开场白



第一句话

你好，倍特化工！

第二句话

需要什么产品
用在哪个方面
数量多少
自用还是给客户

◆ 客户销售如何开场

好的开场白

让你的顾客停留



02 客户常用提问对策

真诚

热情

诚信

交流

情感

◆ 客户常用提问对策

你们质量会不会有问题？

这个也太贵了吧？

你们家的品牌几年了？我怎么没听过啊？

我认识你们老总，便宜点，行吗？

我再看看吧，客户走了！

老顾客也没有优惠吗？

把赠品折算成钱，给我便宜点吧。

“超出我预算了”

◆ 客户常用提问对策

客户提问

这个也太贵了吧？怎么这么贵？

对策

从这些方面进行讲解，不可单一的讲商品
质量

质量，价格，材料，服务
促销，功能，款式，导购
店铺距离客户家近

切记：不要主动给顾客便宜



◆ 客户常用提问对策



客户提问

你能便宜点吗？

分析



首先我们不能说：“不能！强烈的拒绝会让顾客对你反感。当遇到这种问题的时候，我们要把顾客的问题绕开，不要直接回答，因为只要一进入价格谈判我们都会比较被动。此时钱在顾客手里，而我们的优势是产品，因此我们要让顾客充分了解产品。

◆ 客户常用提问对策



周期分解法

将产品的价值用时间来换算，精确到一天会花多少钱。比如“一只手表的价格是**3680**使用寿命是**5**年那么一年的费用是**736**元一个月只花**61**元钱就可以了。多么物超所值啊！

以“多”取代“少”

当顾客要求价格便宜的时候，不少专销员会样说“你只当打牌输了的。”其实这是错误的，少了钱会让顾客觉得亏了些什么，心情较为痛苦。正确的说法应该是“就当您打牌赢了给自己个奖励”，避免了痛苦，转移成了快乐。

◆ 客户常用提问对策

客户提问

我认识你们老总，便宜点，行吗？

分析

其实顾客说认识老总，他就真的认识吗？99%的人不认识，最多跟老总有一面之缘，泛泛之交。所以对待不认识说认识老总的人，不要当面揭穿，而是把面子给他，但绝不降价。

具体对策

我们可以这么说：“能接待我们老总的的朋友，我很荣幸承认他是老总的的朋友并且感到荣幸下面开始转折：“只是，现在商场做活动，价格已经是最优惠了，对于您来我们店里买东西这件事，我一定告诉我们老总，让我们老总对您表示感谢！”就可以了。



◆ 客户常用提问对策

客户提问

老顾客也没有优惠吗？

分析

20%的老顾客创造80%效益，千万别宰老顾客，当老顾客提出优惠的时候，我们不能直接拒绝。错误做法：“有些专销员会说您是老顾客更应该知道这里不能优惠！”这样就把老顾客给打击了，老顾客就会想：“我来这么多次了，难道我不知道不能优惠吗？我也就这么问问。”直接打击顾客对品牌的好感。



具体对策

首先要把面子给老顾客，让老顾客感觉到你的诚意，可以这么说：感谢您一直以来对我这么照顾，能结识您这样的朋友我感到很高兴，只是我真的没那么大的权力，要不您下次来有赠品的话，我申请一下，给您多留一个”就可以了。

◆ 客户常用提问对策

客户提问

你们家的品牌几年了？我怎么没听过啊？

分析

第一个问题，我们可以直接回答她，但第二个问题我们怎么回答都不对，因为只要你回答了第二个问题，顾客会一直问下去，问到她满意为止，所以遇到这个问题我们要引导她。

具体对策

先反问顾客“您什么时候注意到我们品牌的？”没听说的顾客大多会回答“今天刚注意到。”专销员即可讲一句“那太好了，您先坐下正好了解一下。”直接将问题带过去，不在这个问题上过多纠缠。



◆ 客户常用提问对策

客户提问

“超出我预算了”“我钱没带够！”

分析

不要随便给顾客转介商品，要先了解顾客的真实想法。问顾客“先生，您的预算是多少？”这样顾客会报一个数字，根据他报的数字来判断他的意图到底是什么。

具体对策

预算与商品价格相差不多，那就是想便宜一点。我们通过沟通、触摸等方式继续介绍商品让他爱不释手。预算与商品价格相差很大，那就是真的超出预算了。这个时候我们再转商品，但说的时候要顾及顾客的尊严，“先生，我们这边也上了一些新款，我来帮你介绍。”顾客一看便明白，这样你给了顾客面子也赚了商品。



◆ 客户常用提问对策

客户提问

这两个都不错，你看我买哪个好？

分析

这是一个结束信号如果您给顾客做了决定就有可能承担调换退货的风险，因为这是你给顾客选的，顾客说，当时我犹豫不定你帮他选的要帮他退或者是换。



具体对策

遇到顾客让我们帮着选怎么回答呢？“这件的特点是.....，那件的特点是···，您觉得呢？”如果顾客非要你决定，那么我们就帮他决定：“我个人觉得这个比较好，您觉得呢？”最后一定要问顾客，让顾客点头确认。

◆ 客户常用提问对策

客户提问

把赠品折算成钱，给我便宜点吧。

分析

一些专销员可能会说“真的很抱歉，我没有这个权利。公司规定不能这么做。”切记，公司规定，这四个字一定不要说，因为给顾客的拒绝感觉太直接了。

具体对策

把赠品变成正品，让顾客喜欢上赠品。可以这么说：“这些赠品是我们公司在商品价格之上，额外回馈给顾客的，也是对您支持我们公司的感谢只是我要说的是：...（介绍赠品的优点、好处），让客户认识到赠品的价值，感觉赠品物超所值。



◆ 客户常用提问对策



客户提问

我再看看吧，客户走了！

分析

问出顾客真实原因把顾客拉回来，在努力一把设定标准，让客户按照你设定的标准去衡量别的产品，从而比较后再回来。预先设定好比较的标杆，在客户心目中留下不可磨灭的痕迹，用我们的优势去打击别人的劣势。用到这个销售技巧的时候要找出我们比别的品牌强的地方，是我们的优势、特点给顾客带来特殊价值的方面。

◆ 客户常用提问对策

客户提问

你们质量会不会有问题？

分析

专销员面对这个问题会直接答“我们质量不会有问题的，我们是大品牌，全国都设有维修点都会但是顾客问出第二句话的时候：万一短时间有问题怎么办？”不少专销员就回答的不好了。



◆ 客户常用提问对策



具体对策

可以先问顾客是否曾经购买到不好的产品顾客说“有”时，则可追问一句：“是什么产品啊？”顾客往往就会开始诉苦了：“我以前买过XX产品，怎么怎么样，气死我了。”当顾客回答没有的时候这时，应该先夸顾客，然后说自己的事情：“小姐，您真是太幸运了，你没有，我有遇到过这样的情况啊。（讲上面顾客讲的例子）气死我了。”说的时候一定要带上感情，这样才会感染到顾客。最后再说：“所以我现在很注重产品质量问题，因为我不卖东西的时候也是消费者，所以我对产品质量要求也很高，我才会在这个厂家做销售，不到其它厂家做销售，就是因为这里的质量好。”至少吓得他不敢去其他厂家买。

03 主要成交心理障碍

真诚

热情

诚信

交流

情感

◆ 主要成交心理障碍

害怕被人家拒绝！

害怕给顾客压力！

大家都这么干！

自己觉得还不到火候！

害怕给顾客产生误会！



04 成交时机判定技巧

真诚

热情

诚信

交流

情感

成交时机判定技巧



顾客提出价格的问题

顾客计算数字

顾客屡次问道同一个问题

询问同伴的看法

转而赞美销售人员

询问退换货或保养相关的细节

散播烟雾式异议讯号

双手抱胸陷入沉思

表情改变，由思考到豁然开朗

在两件产品当中比较选择

◆ 成交时机判定技巧

结束时机 的把握

结束销售的方法问一下：“请问一下，你现在还在考虑的是？”

如果顾客又把 问题提出来

你就可以又回到处理反对问题的方面，然后再结束销售。

不要害 怕问题

问题如果在顾客的心里反而使销售更困难，只有把他心中的问题解开他才可以放心成交

成交时机判定技巧

2选1

“请问一下，您待会儿是刷卡方便一点，还是付现金方便一点？”“这一款还是那一款？”“我帮您包起来还是您现在就戴着？”



结束销售技巧中最常用的、最实战的最靠谱的、最直接拿下的就是二选一法！要注意的是：自然肯定的语调！坚定不移的眼神！理所当然的态度！