

## 业务员培训资料

业务员的注意事项：

- 1) 对行销的产品，本身要深具信心。无论结果如何，必先认同产品，才好进行销售；
- 2) 业务员要懂得"置之死地而后生"的道理，在灰心消沉后，必定要很快地鼓起勇气再出发，这种失意也是千载难逢的磨练机会，不防视为一种福气；
- 3) 把握自己心态，别急躁：

基本营销流程

熟悉--跟进--谈判--交易。

一蹴而就完成整个过程是不正常的，遇到客户阻碍才是营销的第一步，遇障碍，要认为是考验，树立自信心。

---做好第一次签单后的服务工作，为下一步合作打下基础。

---勤业：A、脑勤.B、腿勤.C.全面提高个人在本行业及营销方面的素质。

获得客户好感的方法

(一) 语言技巧的巧妙运用

1. 语言要平缓，语调要低沉明朗,说话不要太快,声音不要太小,要让对方听得到。
2. 运用停顿的奥妙
3. 语句必须与表情相配合
4. 光用嘴说话是难以造成气势的，所以必须用嘴、眼以及心灵说话。
5. 说到重点问题时应加重语气,以提醒对方注意.
6. 与客户交谈时要专注.

(二) 正确、迅速、谨慎地打接电话。

1. 电话来时，听到铃响，跑步接听,并在第三声铃响前取下话筒。通话时先问候，并自报公司、部门。

对方讲述时要留心听，并记下要点。未听清时，及时告诉对方。

2. 通话简明扼要，不要在电话中聊天。

3. 接听电话时，要询问对方单位名称及所属部门，接转电话时为指定受话人提供便利。为防止掉线，

在转接前应现告诉对方电话号码,并告诉对方如果转丢可让客户直接打过去。

4. 对不指明的电话，判断自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上将电话交给能够处理的人。在转交前，应先把对方所谈内容简明扼要告诉接收人。

5. 工作时间内，不得打私人电话。

6. 通话时声音不宜太大，让对方听得清楚就可以，否则对方会感觉不舒服，而且也会影响办公室其他人的工作。不得使用免提通话。

7. 当对方要找的人不在时，在不了解对方的动机、目的是什么时，请不要随便传话。未经授权的情况下不要说出指定受话人的行踪。

8. 当你正在通电话，又碰上客人来访时，原则上应先招待来访客人，此时应尽快和通话对方致歉，得到许可后挂断电话。不过，电话内容很重要而不能马上挂断时，应告知来访的客人稍等，然后继续通话。

9. 在电话中传达事情时，应重复要点，对于数字、日期、时间及企业名称、客户姓名等，应再次确认以免出错。

10. 如果对方没有报上自己的姓名，而直接询问上司的去向，此时应客气而礼貌地询问：“对不起，请问您是哪位？”

11. 要转告正在接待客人的人有电话时，若有急事需要转达时，最好不要口头转达，可利用纸条传递口信，这样不仅可以避免泄露秘密，也可以避免由于打岔引起的尴尬和不悦。

12. 如果碰到对方拨错号码时，不可大声怒斥，或用力挂断电话，应该礼貌告知对方拨错电话。相反如果是你拨错了电话，应该马上向对方表示道歉。

13. 如果电话突然发生故障导致通话中断，此时务必换另外的电话再拨给对方，向对方解释清楚。

14. 结束时礼貌道别，并道谢，待对方切断电话，自己再放话筒。

### (三) 倾听的技巧

1. 积极的倾听：a.站在对方的立场倾听;b.要能确认自己所理解的就是对方所讲的;c.要以诚恳、专注的态度倾听对方的话语;d.在合适的时机点头

2. 倾听的技巧：a.培养积极的倾听态度;b.让客户把话说完，并记下重点;不要打断客户的讲话 c. 秉持客观、开阔的胸怀 d.对客户所说的话，不要表现出防卫的态度;

e 拜访客户时，都要尽量带给客户一个积极的能给他带来利益的消息，从而诱发他的兴趣和好奇心，这样，每一次客户看到你时都会表现出兴奋的状态，而你与客户接触就相对容易了。

客户有客户的立场，他也许不会把真正的想法告诉你，他也许会找藉口或不实的理由搪塞，或为了达到别的目的而声东击西，或另有隐情，不便言明，因此，你必须尽可能地听出客户真正的想法。

3、点头：不需要用语言表明你正在注意倾听别人讲话的最好方式之一就是点头。4、向前倾身：在客户谈话的过程中，如果你不想结束谈话，那么你就要轻轻向前倾身，从而让客户了解你对他所说的话很感兴趣。

### (三) 掌握客户真正的想法,给自己提问题.

- 1、首先要听清客户所说的是什么?它代表什么意思?
- 2、他说的是一件事实，还是一个意见?
- 3、他为什么要这样说?她说话的依据，是自己亲身经历的，还是听别人说的。
- 4、他说的我能相信吗?
- 5、从他的谈话中，我能知道他的需求是什么吗?
- 6、从他的谈话中，我能知道他希望的条件吗?

### (四) 真诚的赞美

1. 要真诚的赞美而不是谄媚的恭维

2. 间接地赞美客户

3. 赞美须热情具体

4. 赞美要大方得体适度 对年轻人，语气可稍带夸张；对德高望重的长者，语气应该有尊重；对思维机敏的人要直截了当；对有疑虑的人要尽量明示，把话说透。5. 赞美要实事求是，不要过分夸张。

#### (五) 给对方以自重感

真心地向客户求教，是使客户认为他在你心目中是个重要人物的最好办法，既然你如此重视他，他也不会让你真的失望。

#### (六)

身体语言是一种持久不变的、不用口头语言来表达的交流手段。不必说一个字，你的身体语言就能够表露出你的感觉和你的想法。

我们如何从他人那里获取信息：（指面对面的交流。）

ü 55%的人从他人那里得知的信息来自对方的身体语言。

ü 38%的信息来自对方说话的语气。

ü 7%的信息来自对方的口头语言。

实际上，人们的身体语言传递的信息比他们所说的更令人相信。你阅读客户身体语言的能力和成功地使用你自己的身体语言的能力是你具有的花费最少却是最有效力的技巧之一。身体语言主要包括以下几个方面：眼神。面部表情。身体姿势和动作。手势。身体接触。身体的距离。

#### (七) 眼神目光的交流

目光对视:目光接触可以使我们不仅听到客户所说的话，也可以了解他的感受。把目光的焦点柔和地放在客户脸上，就能做到有效的目光接触。

在谈话中,目光要真诚、专注、柔和地平视客户。

要学会将你的关怀和赞赏用眼神表达出来，要学会用眼神与客户交流，使客户从您的眼神中看到自信、真诚和热情

研究表明：每当人们意识到他人的脸上将表现出某种感情的时候，就会停止目光接触、把目光移开。但是当你同一位烦恼的客户交往时，这种并不想打扰他人、使他人尴尬的自然反应就不适合了。为了给人一个表明你非常关心的印象，不要把目光移开。相反，要保持目光的接触。这样做会给人留下一个印象，认为你很想听客户讲的话，而且通常这样也会让他感觉好一些。要表示出同情和耐心。

#### (八) 微笑

你的面部表情就像一块告示牌，它能让你周围的人知道你是否高兴、难过、激动等。

建议大家对客户尽量多一些微笑，这样，可除去两人之间的陌生感，使双方敞开心扉，陌生感消失了，彼此就在某一点上沟通了（设法让客户笑）。也可以减少紧张感，包括打电话时要让微笑融入到声音中去。

(九) 手势：当你说话时运用你的手势是一种表达感情的很自然的方式。有些人每当讲话时，就一边说话，一边做手势，似乎是在指挥一支管弦乐队。有两种手势需要我们认识到：

1. 运用手和其他物品来表示。是指那些依靠某些道具，能够清楚地为你提供关于客户情绪信息的手势，这些手势包括：

A、把笔帽套在钢笔上并把它装进衣袋：这个动作表示准备结束这次会面或谈话。

B、用手指叩击桌子：这表示一种不耐烦或失望的情

C、不停地咿咿呀呀地转动圆珠笔：这个动作可以有两种不同的含义：一种表示客户很不自在；另一种表示客户正陷入沉思，观察一下其他身体语言信号来决定当时哪一种是合适的。

D、哗啦哗啦地抖动衣袋里的零钱：这个动作通常意味着：我很着急，我要离开！

2. 单独用手表示，是指不用任何道具。这些手势包括：

A、张开手的姿势(五指伸开，四指并拢)这种姿势用来表示一个指示，它们表示邀请向某一方向走或朝某个方向看。张开手的姿势也是指向一个人或物品的更有礼貌、更优雅的

一种方式。

B、合拢手的姿势(伸出一根手指指着)用这种手势来传达一个指示，它被解释为一道命令，而不是一个邀请。

C、推进的手势当你在路上遇到交通堵塞时，你会从后视镜中看到这种手势。它们通常表达得非常清楚，不需要更多的解释。

表达过度：要想了解最多、最充分运用手势的情况，那么看一看在夜间电影播映期间为汽车商所做的商业广告。广告中，那些汽车商在讲话时，以一种幅度很大、不自然的、容易分散注意力的手势四处挥舞，使人很难把注意力放在他们正讲的话上。

表达不充分：明显的缺乏手势会分散人的注意力，就如同它们像章鱼一样四处挥舞一样。许多人对运用他们的手势表达非常不自然，以致于他们总是在身后、身前紧握着手，或者把手紧贴在两侧。

手到哪里，胳膊就跟到哪里。许多国家的人，如意大利人，总是很自然地运用大幅度的手和胳膊的动作。而另外一些国家的人，如日本人，喜欢保持很小的胳膊和手的姿势，而且很少用手势。事实上，在日本幅度很大的运用手和胳膊的姿势被看做是不礼貌的。所以运用手势要把握好尺度。

#### (十) 行为•坐姿•敲门 (形象外在因素，第一印象)

##### 1、职员必须仪表端庄、整洁。

- a. 头发：头发要经常清洗，保持清洁，男性职员头发不宜太长。
- b. 指甲：指甲不能太长，应经常注意修剪。女性职员涂指甲油要涂无色的。
- c. 胡子：不能留胡子，要经常修剪，最好每天刮。
- d. 口腔：保持清洁，上班前尽量不吃有异味的食品，不得喝酒。
- e. 女性职员化妆应给人清洁健康的印象，不能浓妆艳抹，不宜用香味浓烈的香水。

##### 2、工作场所的服装应清洁。

- a. 衬衫：无论是什么颜色，衬衫的领子和袖口不得有污秽。
- b. 领带：外出前或要在众人面前出现时，应佩带领带，并注意与西装、衬衫相配。领带

不得肮脏、破损或歪斜松弛。

c. 鞋子应保持清洁，如有破损应及时修补，不得穿带钉的及旅游鞋，正式场合男性应穿系带鞋，女性上班不得穿无跟凉鞋。

d. 女性职员要保持服装淡雅得体、不得过分华丽。夏天女性不得穿无领无袖的衣服，不得穿露脐装及奇装异服。夏天男性不得穿短裤及凉鞋。

e. 职员工作时不宜穿大衣或过分臃肿的服装。

3、站姿：两脚脚跟着地，脚尖离开约45度，腰背挺直，胸膛自然，颈脖伸直，头微向下，使人看清你的面孔。两臂自然，不耸肩，身体重心在两脚中间。

4、坐姿：坐下后，应尽量坐端正，把双腿平行放好，不得傲慢地向前伸或向后伸，或俯视前方。要移动椅子的位置时，应先把椅子放到应放的位置，然后再坐。

5. 出入房间的礼貌：进入房间，要轻轻敲门，听到应答再进。进门后，回手关门，不能大力、粗暴。进入房间后，如对方正在讲话，要稍等静候，不要中途插话，如有急事要打断说话，也要看住机会，而且要说：“对不起，打断您们的谈话”。

6. 递交物件时，如递名片、文件等，要正面、文字对着对方的方向递上去，

7. 走通道、走廊时要放轻脚步。

8. 接打手机电话，应在自己座位上。

(十一) 握手：握手可以使本来陌生的两个人马上建立起友谊。

1、握手时用普通站姿，并目视对方眼睛。握手时脊背要挺直，不弯腰低头，要大方热情，不卑不亢。伸手时同性间应先向地位低或年纪轻的，异性间应先向男方伸手。

2、正确的握手要迅捷，但是在握手的瞬间应有力度并且充满热情。

3、握手是最常见的礼节。握手的姿势、力度和持续时间都可表达不同的感情信息。

4、手掌直伸，略微用力表平等、尊重；

5、手心朝上表顺从、谦恭，晚辈宜采取这种方式；

6、手心朝下则显得比较傲慢、粗鲁，不受欢迎；一般不要用。

- 7、双手重叠握住对方，显得真挚、热情；
- 8、为表示热烈，可以长时间紧紧握手，并上下摇动几下。
- 9、在握手的同时要目光直视对方。
10. 握手的先后顺序。

a、如果对方是长者、贵宾，或是女士，那么最好先等对方伸出手来，再与之握手。女士不伸手无握手之意，男士点头、鞠躬致意即可。

b、当长者、贵宾向你伸手出来时，你最好快步趋前，双手握住对方的手，身体可以微微向前倾，这表示对对方的尊敬。

c. 握手时间不宜过长或过短.

d.握手前，男子应脱下手套，摘下帽子。

e.握手时一定要用右手（除非右手受伤），用左手与人握手是不合适的。在特殊情况下用左手与人握手应当说明或者道歉。

## (十二) 介绍和被介绍的方式和方法：

1. 无论是何种形式、关系、目的和方法的介绍，应该对介绍负责。
2. 直接见面介绍的场合下，应先把地位低者介绍给地位高者。
3. 把一个人介绍给很多人时，应先介绍其中地位最高的或酌情而定。
4. 男女间的介绍，应先把男性介绍给女性。

(十三) 随时说谢谢，谢谢不仅是礼貌用语，也是沟通人们心灵的桥梁。

(十四) 寒暄是交谈的润滑剂，是建立人际关系的基石，也是向对方表示关注的一种行为。寒暄能使客户产生认同心理，满足人们的亲和要求，所以有针对性的寒暄是一个人际关系好坏的关键，所以要特别重视。要学会问候客户，尤其在客户生病、失意时，应给客户以最诚挚的问候。

(十五) 结束交流前，有意识地将客户的要求和意向与客户再叙述一遍，保证沟通的质量可以准确无误的领会客户的意图。

提高部分----切入市场客户的技巧

1、切入时机：

A、适合洽谈时间：高兴、空闲、正常业务接待时间。

B、不适合洽谈时间：心情不好、开会、忙生意、接电话、有重要客人。

2、切入方式：

A、自我介绍：

B、用杂志开路：

C、点明客户做我公司产品的利益：

D、首先发问：

E、散发小礼品：请柬类。

F、恭维：

以上手法都会使需方决策人对您留有深刻印象，使需方决策人对与你交谈引起兴趣。

----接近客户后如何介入本行业务：

A.迂回法：

B. 直接介入：

C . 切入时一定要注重第一印象.

----诱导客户进行产品行为：

### 1、 业务洽谈原则

A、 切莫与需方争执.

B、 树立自己的自信心.

C、 控制洽谈方向.

D、 选择适当时机，一锤定音.

E、 保持洽谈友好气氛。

### 2、 诱导行为基本原则

赢得客户信赖：信任公司，信任同事。

### 3、 诱导的几种方法

A 打通客户的思想障碍.

B 针对客户情况进行有效、真诚、可信的产品建议。

C 在洽谈中使用热切、坚定的富有感情色彩的语调

D 重复产品建议但应换种行为方式或语言表达方式，勿一成不变

E 促使客户自发决定.

F 通过客户同行的产品比较，让需求方动心作本公司产品。

G 逻辑推理：（逻辑学中三段论 A--B，B--C，所以 A--C）

H 举例说明。

#### 4、洽谈中的随机应变

A 不理睬客户的叫嚷或玩笑

B 及时分手撤退 C 接受意见并迅速成行动（即签约）

D 及时反击污蔑不实之词

E 缓和气氛

F 深谈细叙待转机 G 转变话题

H 受外部干扰：如客户有急事，应马上分手，约日再谈：如客户接电话，你应在再次交流时重复电话前话题。

I 掌握客户情绪

如何赢得难以对付的客户

如出现以下的反应，有六个步骤可以帮你顺利渡过对付难对付客户的难关。

√ 收紧脖子与双肩

√ 听到客户的声音就畏缩

√ 惧怕电话铃声

√ 头痛

√ 生气

√ 无礼或粗鲁

√ 不必要地抬高嗓门

√ 语调僵硬

√ 面色突变

√ 磨牙

这六个步骤如下：

第一步：让客户发泄

当客户心烦意乱时，他们想做两件事：第一，想表达他们的感情；第二，想使他们的问题得以解决。客户要发泄怒气可能会强烈到碰上谁就向谁发泄的程度。一些业务员把客户这种发泄看做是浪费时间，因为他们急于想解决问题。然而，不先了解客户的感受就试图解决问题是难以奏效的。只有在客户发泄完后，他们才会听你要说的话。

要闭而不言

当带有问题的客户在发泄时，没有什么比告诉客户让他们平静下来而更快激怒他们了。如果你试图阻止客户表达他们的感情，你反而会使他们恼羞成怒。最好的办法是保持沉默，而不是打断客户的发泄而使事情变得更糟。下列句型应避免使用：

√ 您好像不明白

√ 您肯定弄混了

√ 您必须

√ 我们不会 我们从没 我们不可能

√ 您弄错了

√ 这不是我们的政策

虽然你不想在客户发泄的时候打断他们，但是，你肯定想让客户知道你正在听他们说。当他们发泄时，你应该做到以下三点：

√ 不断地点头。

√ 不时地说“嗯、啊”。

√ 保持眼神交流。

### 不要转嫁给自己

当客户发泄的时候，他们可能会表现出灰心丧气、烦恼、失望或者气愤等情感。所有这些情感中，气愤是你最可能把它个人化的一种。因为生气是正对着你的感情。提高的音量、突出的血管、骂娘和晃动拳头可能使你想跑、隐藏或者以牙还牙。生气是一种总想找人或找事责备的情感。如果你的脚尖踢在沙发上，你会生沙发的气；如果一只蚊子叮了你，你会生蚊子的气；如果你将钥匙锁在车里，你会生你自己的气，然后狠狠地踢车轮一脚以表示你的沮丧。因此，尽管客户似乎对你发火，但一定要记住，你仅仅是他们倾诉的对象，不要把它当真。

### 第二步：避免陷入负面评价

你与难对付的客户之间的摩擦往往因你评说他（她）的行为的方式而弄得更糟，想一想你对他们说的那些难听的话（不是当着他们面，而是在内心默默地骂）。你甚至还会用笔写下几句你想骂他们的话。有时还会称呼客户为：傻冒、笨蛋、素质差、脑积水等。

一旦你认为客户是这样的人，就会对客户形成一种负面评价，这将大大改变你看待对方、与其讲话及听其讲话的方式。

如果在客户处受了委屈，可回公司向你的经理发泄。

### 宁愿转移话题也不开战

不可避免地，有时你可能会对有些客户有一些偏见。问题是不要陷入这些负面评价中。了解了它的负面影响，并不意味着一定要抛弃它。但这样你就有了是否重视它们的想法。消除这种偏见的方法是把它们转变成积极的服务态度。你可以自问一下：客户需要的是什么呢？而我又是如何提供的？

这个问题为你提供了一个可供选择的方法。如何互换位置来考虑这个问题，你的着眼点就改变了。这种偏见就会逐渐消失了，而积极主动的态度占据了主要地位。这种转移技巧就像黑暗房间里的手电一样有效。通过改变你的注意力，就会知道需要注意些什么问题，而不是主观地去评价一个客户的言行了。

### 第三步：移情于客户

如果你给客户一个发泄的机会，他们发泄完怒气后，就能积极地与你谈话。用简短而真诚的移情作用的表达方式，使不易相处的人平静下来，这是非常有效的。移情作用是虽然已意识到和明白别人的感情，但没有必要非得赞同他们。通过让客户知道你明白他们为什么难受，那你就能够在你们之间架起一座理解的桥梁。

移情作用不是同情。同情就是你过于认同他人的处境。例如，如果有一位生气的客户向你走来说：“你们公司真不注重服务！”一个同情的回答将是：“您说得对，我们只注重金钱！”这样只会加深客户的愤怒，对公司有错误的认识，产生负面影响。

### 移情用语

移情作用的措词是一个用简单而容易的表达方式，来表达你明白客户的处境。对客户移情表达的最佳语句包括：

- √ 我能明白您为什么感到不满意。。
- √ 我明白您的意思。
- √ 那一定非常难过。
- √ 我理解那一定使人心灰意冷。
- √ 我对此感到遗憾。

移情意味着你总要说很遗憾

#### 第四步：主动解决问题

现在你可能已经结束了与客户的对话，那就可以通过提问的方式，主动帮助客户解答问题。

当你问客户问题时，一定要注意听她所讲的每个细节，不要自作结论。不要因为你以前也可能有过相同的经历，就误以为已经知道答案了，从而疏忽了一些对于客户来说很重要的细节。

收集一些你需要的额外信息

#### 第五步：双方协商解决方案

在收集了所有信息后，你需要与客户一起拿出一个双方均可接受的解决问题的方案。如果你还不知怎样能让他满意，就要问他。此时你会发现需要暂时离开客户，以便做一些解决问题的幕后工作。在这种情况下，要切实让客户知道你让他等候的原因及要等多长时间。最后就如何解决问题取得一致意见时，务必要解释一下你为实施解决方案准备采取的步骤。

#### 第六步：跟踪服务

对客户进行跟踪服务--通过电话、电子邮件或信函核实解决方案实施得如何，会使你在服务记分榜上取得高分。如果你与客户联系后发现他（她）对解决方案不满意，则要尽快消除到些为止的念头，而是继续寻求一个更可行的解决方案。

有意识地注意这些举动。当你注意到他们的时候，就用这些方法以帮你克制愤怒。熟能生巧，你会发现使用这六步法越多，你就越能赢得难以对付的客户。

根据以上的技巧指导，我们将自己的一些应用心得试做抛砖引玉，大家可以不拘形式，多

想多做，自然会有不菲的收获。

记住："最重要的是，只要有心，并付诸于行动，就一定会积累丰富的"斗争"经验，就一定会成功！"