

## 销售技巧--问听说

你有没有发现：

明明非常努力的电话、拜访客户，业绩却始终达不到您的满意？

明明非常积极的沟通了，客户却不买账？

明明把产品说得很好，却始终打动不了客户？

你缺少的不是运气、努力，更不是天赋，你缺少的仅仅是一点方法以及技巧。

壹、 销售技巧之----问：

唯有合适的发问才能充分的了解客户真实的想法，而且能够通过问获得客户的认可，好的发问是打开心灵窗户及成交的重要技巧之一。

**1、正确的发问方式：**

开放式发问

清单式发问

假设式发问

重复式发问

激励式发问

封闭式发问

**2、应避免的发问方式：**

逼迫式发问

组合式发问

含糊不清的发问

训练：问话技巧大演习 并进行讨论归纳整理

贰、 销售技巧之----听：

倾听的六大好处：准确了解沟通对象；弥补自身不足；善听者善言；激发沟通对象的表现欲；是你发现说服沟通对象的关键所在；使你获得友谊和信任。

不愿意倾听的七大原因：没有时间；环境干扰；先入之见；急于表达自己的观点；自认为已经了解了；不专心；排斥意义。

倾听 5 层次：听而不闻；假装听；有选择的听；专注的听；设身处地的听，即倾听。

倾听的六大技巧：积极的倾听；排除情绪；积极的回应；理解真实含义；设身处地；

训练：倾听技巧大演习 并进行讨论归纳整理

### 参、销售技巧之----说：

如何有效的进行说：

针对不同的对象进行说

明确、具体、提供实例

尽可能多说正面的，有建设内容

把握说的时机

集中可以影响客户行为的内容说

对事不对人，使用描述性而不是评价性的语言

考虑沟通对象的接受程度，确保理解

如何引导客户的说：

主要工具：FAB

训练：利用 FAB 原则讲述我们的产品 学员进行讨论分析归纳。