

《有效识别顾客购买信号与疑义化解》

(2—3天、每天6小时)

课程描述：销售技巧讲究用对方法，找对人，做对事。同样的产品，同样的业务，为什么不同的人去买，效果和业绩都不一样呢？会买的人普遍知道一个规律，在有效的识别顾客购买信号的同时，很善于化解顾客的疑义。两者之间像买卖之间的关系，你中有我，我中有你。不能有效地识别顾客的购买信号，也很难化解顾客的疑义，自然很难达成交易。所以这个课程就是帮助你在总结以往销售实践和经验的基础上，更加有条理、有规律、有效果地提炼出带规律性的技能和技巧，并且可以复制，可以摹仿，可以示范，可以延续。实战、实用、实效、实在的讲解和案例分析，相信可以有效地解决你在销售中碰到的许多难题和困惑。

讲授要点：

第一部分：识别顾客购买信号的方法

- ① 谨慎判断买与不买的信号；② 避免成见；③ 观察可见的信号；
- ④ 做一名好听众；⑤ 读懂专业采购员；⑥ 让客户行动起来；
- ⑦ 在社会环境中观察客户；⑧ 研究客户的自主意识；

第二部分：有效化解顾客异议的对策

- ① 异议表示顾客对产品有兴趣；② 真异议和假异议的区分；③ 绝不能使顾客陷入窘境；
- ④ 处理异议的七种方法；⑤ 回答异议、促成生意。

第一部分:识别顾客购买信号的方法

讨论：能读懂购买信号是天生的吗？

你推销香水时，顾客会不会表示同意或不同意？

你推销食品时，顾客会不会咽口水？

你推销金融担保产品时，顾客会不会有兴趣？

结论：读懂购买信号完全是后天培养的技能。

一、谨慎判断买与不买的信号

(一)思考与互动：

1、顾客在车行里拿着计算器算来算是想购车吗？

2、顾客没等你讲完产品就打断你的话，只问价钱？

3、女性逛商店，几乎到每间店都问产品价格，是真的有购买欲望吗？

4、你怎样判断顾客对你的产品有兴趣？

(案例分析)

(二)正确解读顾客的肢体语言

三大原则：

1、连贯性地理解——肢体语言也有词组、句子和标点之分。

举例：当你不能说服客户时，客户习惯做下面的动作。

我对你的话不感兴趣；

我不同意你的说法；

虽然我对你的话很不满意，但我在尽力克制自己的不满情绪

2、寻找一致性——无声语言传递是有声语言传递影响力的五倍。尤其是两个女性面对面交流，几乎可以全部依赖无声语言进行而不在于语言所传递的信息。

思考：如果顾客当面指出你产品或服务的不足和扭头就走不说一句话。你

觉得哪一样更影响你的销售？

如果一个人不停地对你讲，她的家庭生活如何地幸福，而又不停地在你面前把结婚戒子取下来又戴上去，反复做这一动作，可见此人的婚姻生活并不幸福。有声与无声语言的一致性很重要。

——弗洛伊德实践过多次的结论 3、

结合语境来理解——不能刻板地解读肢体语言（案例分析）

(三)不同文化的三种交际手式的涵义：

- 1、环球手势——ok (Old kinderhook)
- 2、竖起大拇指手势；
- 3、V型手势

(四)最不受欢迎的 8 种握手方式：

- 1、死鱼式；2、老虎钳式；3、碎骨机式；4、蜻蜓点水式；
- 5、单刀直入式；6、扳手式；7、压泵式；8、荷兰式

(五)握手中的权利之争和亲密程度把握

两种比较常见的握手方式：1、恭顺式；2、势均力敌式

(六)握手中亲密程度的把握

手腕式握手、握住手肘、紧握上臂、搂肩膀

二、避免先入为主的成见

思考与互动：这几类客户，你总结一下他们做事做人特点？

- 1、私人企业老板；2、银行行长；3、客户经理；4、国有企业董事长

人们常有的职业成见规律分析（案例分析）

三、观察可见的信号

(一)顾客的购买需求往往是需要销售员开发和引导的。

(案例分析)

(二)五种常见的微笑——从顾客笑脸中识别一些信号

- 1、抿嘴笑——否定、有不为人知的秘密或不想与你分享
- 2、歪嘴笑——挖苦讽刺、不认同你观点的耻笑。
- 3、开口大笑——为故意营造气氛、有些夸张的笑。
- 4、斜瞄式微笑——调皮、腼腆极具挑逗性的微笑。
- 5、布什的美式微笑——傻呵呵的笑

案例 3、女性顾客大热天逛皮衣商店

四、做一名好听众

(一)上帝给人两只耳朵，一只听别人说，一只听自己说。

案例分析

不能你认为好就要顾客认为好，你认为值得投资就要顾客投资。

(二)以产品为例，以下是顾客发出的强烈的购买信号：

学校老师给我们上许多写作、阅读、欣赏课，可惜就没有上过聆听课，而销售中聆听是最重要的技巧。

五、读懂专业采购员

(一)越是专业的顾客越难被推销员看出自己的购买信号。

案例 1：专业采购员的特点

(二)人在撒谎时的最常见的七种手势：

- ① 用手遮住嘴巴；② 触摸鼻子；③ 摩擦眼睛；④ 抓挠耳朵；
- ⑤ 抓挠脖子；⑥ 拉拽衣领；⑦ 手指放在嘴唇上。

六、在社会环境中观察客户

功夫在言外，做个勤于观察客户言行举止的人

案例 1：言谈举止的观察

七、研究客户的自主意识

(一)让这种客户谈到“爽”，你可能很不爽，但是单可能做成。

案例 1：某物流公司的行政经理的个性对应方法。

第二部分:有效化解顾客异议的对策

一、异议表示顾客对产品有兴趣

(一)每一次成功的销售都是在顾客异议中完成的

- 1、减少顾客异议的方法就是详尽的介绍你的产品；
- 2、总结顾客异议提出的规律性；
- 3、没有完美的产品，也没有 100%的顾客不置疑

(举例分析)

(二)异议与潜在购买需求对应表（略）

二、真的和假的异议分辨

(一)顾客假异议的出现是为了不伤彼此的和气

- 1、没彻底弄清楚真假前不要试图去化解顾客异议；
- 2、女人说“坏”等于说“爱”的反向逻辑思维辨别；
- 3、没钱购买的人很难说出真的异议

(举例分析)

三、不能使顾客陷入窘境

做销售不是战胜谁或输给谁，千万不要同客户斗气

举例：1、顾客：“我只是随便看看，不准备购买”

销售员：“不买你来这干吗？吃饱了没事干？”

2、强行推销的恶果——顾客逆反后就是不买。

3、幽默诙谐的销售风格培养——交谈、交流、交往、交心、交易。

四、处理异议的 6 种方法

一、“我买不起”

二、“我得商量商量”

三、“我的朋友也在做你们同行”

四、“我只是四处转转”

五、“我看了资料再答复你”

六、“我本来想买你们产品，但因为……”

七、“我没带钱来”

(案例分析)

五、回答异议，促成销售

不要让客户觉得你比他更厉害，关键要成交。

对应方法：

1、化解了客户的异议就要大胆成交，不必犹豫；

2、请问你现在可以签约（下定单）了吗？

3、你对我的解释满意了吗？请签下你的名字。

4、尽量谦卑点，不露声色地促使客户签约；

5、不要去赢的战争，而是要成交生意。

(案例分析)

本课总结：