

# 銷售技巧

## (二)

### 游說

張秦

「凡說之難，在知所說之心，可以吾說當之」  
《說難》— 韓非子

“大凡游說的困難，在於我有沒有了解對方的心意，而我所講的說話正迎合對方的需要”

所謂游說，是指有目的的談話，要使對方接受自己的意見，進而達到自己所祈望的目標，如希望對方購買我的產品或服務。

進行銷售活動，除直接郵遞或利用機器販賣貨品外，最終要經人來完成交易。由接觸顧客、洽談生意以至完成交易，營業員在每個階段都是進行著游說活動。在眾多行業中，最善於游說技巧的，可說是人壽保險推銷員。因為他們銷售的是一份合約，一件無形的產品，不像我們印刷行業的營業員，可拿著產品，如紙辦、防乾劑等實物可給客戶觸摸到的，或邀約客戶看產品示範。印刷行業的營業員如能掌握這些技巧，對其銷售工作當有裨益。

我有一位朋友，是一間保險公司的培訓經理，他有多年培訓營業員的經驗，以下資料是我與這位朋友傾談後，將資料整理並代入本行中來應用，當然所說的产品不是人壽保險，我試以一款乾式菲林輸出機作例子來演譯，希望這些資料對你們有用。

在進行游說之前，先要釐清所游說的對象是否可作出購買決定的關鍵人物，所謂關鍵人物，不一定是老闆，他可能是經理、秘書、廠長或是車長，關鍵人物釐定後便可進行游說工作。

#### (一) 銷售面談

推銷的重點，是推銷人們所要的；所以你必定要使客戶了解自己的需要，並且建立他的購買慾望。在面談中，你要令客戶感受到他自己切身問題的存在，同意你所介紹的產品是協助他解決問題的最佳辦法。

銷售面談可分為四個步驟去進行：

- 令客戶鬆弛
- 令客戶困擾
- 尋找資料
- 提出解決辦法

#### 令客戶鬆弛

許多客戶與營業員會面時，都會有所不安，甚至產生抗拒感，恐防你向他強銷產品；所以面談的第一步，就是要令客戶鬆弛，建立親切的面談氣氛。

要舒緩客戶的緊張不安，你就要注意以下各點：

**作好準備** — 出門之前，你要把面談中所用的工具檢查一次，例如：名片、產品說明書等，確保所有工具都已準備妥當。

**準時赴約** — 別讓客戶等候，這樣只會使你在客戶心目中留下惡劣的印象，破壞你的銷售工作。

**整理儀容** — 作為一個營業員，你的衣著必須大方得體，整齊清潔。如果你能容光煥發地赴約，必定增添客戶不少信心。

**問候客戶** — 許多營業員都會忽略「你好」、「早晨」這些短短問候語，這些問候語不單是禮貌的表示，更可打破大家初見的隔膜。

**道明來意** — 你應簡單扼要地向客戶說明面談的目的，使他作好心理準備，明白整個面談都會圍繞著這個目的進行。這樣可令大家的話題更加集中，避免東拉西扯，混淆不清。

**控制環境** — 面談之前，你應該主動地控制環境，避免它妨礙面談的進行。譬如不要在印刷工場，盡可能在辦公室或會客室進行談話。

### 尋找資料

你應該先搜集有關客戶的公司規模、機器設備等具體資料，你可以先向客戶詢問一些普通的問題，例如：「貴公司現有多少部機器呢？」「印甚麼印件為主呢？」這些問題不但有肯定的答案，客戶回答起來也輕鬆自如。

**尋找資料的技巧** — 尋找資料是一個發掘和探求的過程。你必須主動發問，才能取得你想要的資料；同時又要細心聆聽客戶的說話，從中找尋線索，了解如何向客戶推銷。因此充份掌握發問與聆聽的技巧，是你尋找資料的必要條件。

### 發問技巧

逐一提出問題：按著次序或步驟，每次提出一個問題。切忌東拉西扯或一口氣提出數個問題，這只會使客戶無所適從。

注意問題的措詞：問題要簡單精確，避免使用專有名詞，務使客戶能清楚掌握你所問的問題。同時應該留意問題的措詞，以方便客戶用肯定的字句來作答。

### 聆聽的技巧

保持耐心：只有讓客戶說話，你才可取得客戶的資料；所以你要做一個好聽眾，讓客戶暢所

欲言，這樣客戶會感到受尊重，亦可以增加他對面談的參與，有助建立面談的氣氛。

緊記目的：客戶的說話或答覆，常常帶有他的感情或主觀意見。在聆聽時避免受這些意見影響而與客戶爭論，或被牽離主題，你應保持清醒，心中不要存有偏見，方能清楚聽取對方的意思。

### 令客戶困擾

#### 令客戶困擾的步驟

##### 建立一般問題

- 印刷廠家為何要惠顧輸出中心？
- 每月花在輸出菲林的費用和時間要多少？
- 有沒有考慮過自己需擁有一台輸出機？

##### 建立個別問題

假如你一直與客戶停留在一般問題上，客戶仍未感到你的產品對他有所幫助，你必須進行建立個別問題的工作。在建立個別問題時，應找緊客戶的心理，特別著重討論他關心的問題，這樣就更容易打動客戶，使他同意問題確實存在。

### 令客戶困擾的技巧

**多用問句** — 在談話中，嘗試利用問句代替陳述。因為問句可引發客戶去思想、去感受，這樣，一般問題及個別問題在客戶心中所構成的影響定會大得多。

**運用適當語氣** — 切勿肯定地直指客戶存在著的問題，例如千萬別說：「你有這樣的問題.....」應用假設的語氣，在句子中加上「假如」、「如果」等字眼，客戶聽起來就更容易接受。

**徵求意見** — 不要自顧自和滔滔不絕地說話，適當時候可以徵求客戶的同意，甚至詢問他的意見，這樣做不但可使客戶保持專心，你亦能了解客戶的看法。

**避免爭辯** — 假如客戶對你的意見提出異議，別與他展開爭論，因為即使在爭論中取得勝利，你的推銷也無法成功的；你應該運用技巧去改變他的看法，正確地處理這些異議。

**隨時留心**—你要時刻留意客戶的說話及表情，以便捕捉他的心理狀況；千萬別錯過客戶的購買訊號 (Buying Signal)，若有機會，你應該跳過一般步驟，嘗試成交 (Closing)。

### 提出解決辦法

**針對客戶的個別問題**—你必須針對客戶最關心的個別問題，形容你所介紹的這款乾式菲林輸出機可以發揮作用，協助客戶解決這些問題。

**提出你的產品是最佳之選**—你必須強調你的產品是最可靠穩妥的生財工具，它的功用是一般菲林輸出機所不能比擬的。

## (二) 成交面談

### 為何需要成交

**客戶害怕轉變**—一般人作購買決定時，都會有恐懼或疑慮，害怕面對決定帶來的轉變，所以營業員需要協助客戶克服恐懼，達成交易。

**客戶延遲作出決定**—許多人都有惰性，他們養成拖延的習慣，即使他們願意並有能力購買這產品，他們總想一等再等。你有責任令客戶的「遲些」、「某日」變成「現在」，令他們相信「現在」就是購買良機。

**客戶偏向被動**—即使客戶對你的產品極感興趣，並打算購買，他也不會向你說：「我現在購買吧！」既然你是營業員，客戶就會讓你作主動，因此你必須踏出第一步——主動成交。

### 成交的適當時機

**提出解決辦法後**—早在銷售面談中，你已有機會進行成交。譬如在提出你的產品是解決問題的最佳辦法後，你可以嘗試成交，假如不成功，你可以依舊進行原來的步驟，直至成交面談再嘗試進行成交。

**購買訊號出現時**—與客戶商談，不一定到指定階段，才可成交。只要你發現客戶有意思購買——發出購買訊號，你便可以協助他作出購買決定。購買訊號會從客戶的說話或動作中表現出來，例如客戶主動向你詢問：「這款機的售價多少？」「首期要多少？」「可分幾多期供款」「交

貨期要多久？」這就是說話上的購買訊號。如果面談進行中，客戶點頭或身體向前傾，便是動作上的購買訊號。購買訊號可以協助我們了解客戶的心理狀況，發掘適當時機，進行成交。

**留意客戶反應**—不要只顧著解說而忽略客戶的反應；細心觀察他的動作和聽取他的說話，分析一下有沒有購買訊號。你也可以在適當時候稍作停頓，詢問客戶：「我解釋得清楚嗎？」此舉可令客戶集中精神，並確保客戶一直清楚了解你的介紹。

### 成交面談中應有的態度

**誠懇**—雖然你在面談中會嘗試多次成交，但必須含蓄，切忌來勢洶洶及不斷逼迫客戶；否則只會使客戶感到不安，並認為你只關心交易。所以你在進行成交時，態度必須誠懇，儘量站在客戶的立場上為他們設想，使客戶安心自在地與你達成交易。

**自信**—許多營業員因缺乏信心，在成交面談中都會有患得患失的表現。這會引起客戶的不安，使他沒有信心向你購買產品，因此你必須表現出你是個有自信的人，同時你也要以不亢不卑的態度與客戶進行交易，無須過份謙虛或卑躬屈膝。

**鍥而不捨**—別一碰上拒絕便即告放棄。前文已提到，你必須主動嘗試多次成交，絕不要「輕易言敗」和氣餒。客戶拒絕你，很可能是因他不能斷然下決定，從客戶「否定」到「肯定」的過程中，你要給他多次購買機會，否則你就無法取得成果。

### 結語

許多營業員都不敢嘗試成交，因為他們害怕被拒絕，這樣交易必然無法成功。唯有完成交易，你與客戶的關係才正式建立起來。因為你需要為客戶提供售後服務，並且透過客戶介紹，你又會獲取新的銷售對象，這樣你的銷售工作必會循環不息。所以到了成交的大好時機，勇敢地行動吧！

