



# 推销与谈判技术

第一版

# 模块一 销售准备阶段

1

项目1 认识课程

2

项目2 了解推销与谈判

3

项目3 销售素养准备



# 项目 3 销售素养准备

# 谈判是什么？

## 【课前自测直击】

---

你是 梟 狐 羊 驴？

---

# 谈判是什么？

## 【课前自测2】

---

1.“我对谈判有丰富的经验”.这句话对你而言是:

**A 对**

**B 难以肯定**

**C 错**

---

# 谈判是什么？

## 【课前自测2】

---

2 “谈判者唯一感兴趣的事只有取胜”

**A** 也许

**B** 错

**C** 对

---

# 谈判是什么？

## 【课前自测2】

---

3. 只有对事实达成一致意见，才能开始谈判
- A 对
  - B 错
  - C 要“事实”指的是什么意思
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测2】

---

4. 要是对方不接受我的合理建议，我可以拔腿就离开谈判桌

**A** 错

**B** 对

**C** 也许

---

# 推销是什么？

## 【课前自测直击】

---

你的卷心菜，也许是人眼中的巧克力

谈判的目的不是“取胜”，而是“成功”

无论有无共识，都可以谈判

告诉对方回到谈判桌的最后期限

---

# 谈判是什么？

我作为谈判者目前更像

---

		驴	羊	狐	梟
SAL 2	1	C	B	--	A
	2	--	C	A	B
	3	A	C	--	B
	4	B	C	A	--

---

# 一、销售心理学（1）

## ❖ 人们进行购买的原因

- 理性的原因
- 情感的原因

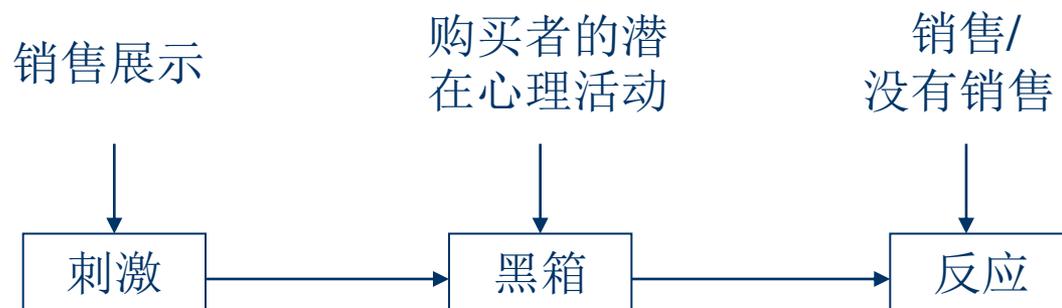


图1：关于购买行为的刺激—反应模型

# 一、销售心理学（2）

## ❖ 影响购买的心理因素

- 顾客购买动机
- 顾客需求
  - 有意识需求层次
  - 前意识需求层次
  - 无意识的需求层次

## ❖ **FAB**销售法（利益销售）

- 产品特性（feature）
- 产品优势（advantage）
- 产品利益（benefit）

# 一、销售心理学（3）

## ❖ 确定重要的购买需求：成功的关键

### ■ 常见的心理购买需求

- 恐惧；个人享受；虚荣心；对成功的渴望；占有欲；舒适和奢华；安全感；自我保护；对家庭的爱；避免损失

### ■ 确定需求（Locate）

- 倾听（Listen）
- 观察（Observe）
- 组合（Combine）
- 提问（Ask question）
- 与他人交谈（Talk to others）
- 设身处地（Empathize）

# 一、销售心理学（4）

## ❖ 试探性成交

### ■ 时机

- 在销售展示中，介绍完一个突出卖点以后
- 销售展示后
- 回答了一个异议后
- 在即将达成交易之前

### ■ SELL序列

- S (Show): 说明特性
- E (Explain): 解释优势
- L (lead) :引入利益
- L (let) : 让顾客说话

# 一、销售心理学（4）

## ❖ 顾客的感知

- 选择性注意
- 选择性扭曲
- 选择性保留

## ❖ 顾客的个性

- 思考型：看重事实和逻辑
- 直觉型：看重观念、革新和长远
- 感觉型：以人为本，强调对人的影响
- 知觉型：强调行动的重要性

# 一、销售心理学（5）

## ❖ 购买情形分类

### ■ 常规型决策

- 强化其对购买决策正确性的意识，备有现货

### ■ 有限型决策

- 提供足够的信息，进行品牌比较，增强购买信心

### ■ 密集型决策

- 把握顾客需要，简单直接地提供恰到好处信息

# 谈判是什么？

## 【课前自测直击】

---

你是 梟 狐 羊 驴？

---

# 谈判是什么？

## 【课前自测3】

---

1.你想出售自己的汽车，并且得知卖的好的话能到手15万，于是想去登广告。某人得知这一消息后，找上门来表示愿意出价16.5万并且付现金，此时你将

- A 二话不说，立即成交**
  - B 请他等广告刊出后再谈**
  - C 再讨价还价**
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测3】

---

2. 你想买一辆二手汽车，恰好看到你想要的车型刊登了广告，出价15万，但你手头只有14万，你找上门去想卖主表明了自己的愿望，还告诉他，你只有14万。对方同意按此数成交，此时你认为

- A 这个价格无法拒绝**
  - B 里面有没有别的名堂**
  - C 祝贺做成一笔有力的买卖**
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测3】

---

3.一位才华横溢的年轻女演员，想在一个电视台的黄金时段的节目中露露脸，此时他遇到一个电视剧制作人，那人答应让她在一部侦探片里单一主角，但是对她说，不出名的演员不能拿最高级的演出费，但是如果她愿意“廉价”出演，一旦片子一上电视，她马上就出名了，那以后再参加演出，片酬就会增加了，你看她是该

- A** 叫那人“去你的吧”
  - B** 欣然同意，凡事总的有个开头
  - C** 既然叫当主角就得那主角的价码
-

# 谈判是什么？

我作为谈判者

---

**“最” 不该做的事情只能是：接受对方的第一次出价**

---

# 谈判是什么？

我作为谈判者目前更像

---

		驴	羊	狐	梟
SAL 3	1	B	A	C(?)	A(?)
	2	C	A	B	--
	3	--	B	A	C

---

# 一个小游戏

## ❖ 请读以下的话

- 儿子生活好痛苦一点也没有粮食多病少挣了许多钱
- 我不知道你知道我不知道

## 二、销售沟通（1）

### ❖ 沟通需要双方参与

- 研究表明，人们能保留10%的阅读内容、20%的视觉内容、30%的听觉内容、50%的视觉和听觉兼有的内容。
- 沟通信息全部效果的7%归功于语言沟通，38%归功于语气，55%归功于非语言沟通。

## 二、销售沟通（2）

### ❖ 沟通的要素

- 沟通源
- 编码过程
- 媒介
- 解码过程
- 接收者
- 反馈
- 噪音

## 二、销售沟通（3）

### ❖ 沟通信息的六个方面

- 想说的
- 实际所说的
- 他人听到的
- 他人以为自己的听到的
- 他人就你所说所讲的话
- 对他人就你所说所讲的话的看法

## 二、销售沟通（4）

### ❖ 非语言沟通

#### ■ 空间距离

- 亲密距离：约一臂长
- 私人距离：0.6米—1.2米
- 社交距离：1.2米—4米
- 公共距离：4米以上

#### ■ 通过外表和握手来进行沟通

- 小心打理发型
- 穿职业装
- 握手有力并正视对方

## 二、销售沟通（5）

- 肢体语言
  - 接受信号
    - 身体角度
    - 面部
    - 手
    - 手臂
    - 腿
  - 谨慎信号
  - 不同意信号

## 二、销售沟通（6）

### ❖ 沟通障碍

- 感知上存在差异
- 顾客没有意识到对产品的需求
- 销售压力
- 信息超载
- 销售展示紊乱
- 干扰
- 没有认真倾听
- 你说话的方式和内容
- 没有迎合顾客的类型

## 二、销售沟通（7）

### ❖ 沟通技能

- 反馈指导展示
- 运用试探性成交
- 从顾客的角度想问题
- 保持简洁明了
- 建立互信以发展友谊
- 倾听带给你暗示
- 态度是关键
- 证据陈述增加可信度

# 销售秘诀：别将事情复杂化

## ❖ 如何使下列陈述简洁明了

- 一团常年围绕其轴心转动的集中的地球物质不会积聚植物的繁殖体
- 因不得已而居住在明显易碎的玻璃建筑里的个体绝不该使用投掷器之类的物品
- 过多的精通于美食调制的人会损害把一种鸟浸入亚当的淡啤酒里而制成的可食溶液的质量

## ❖ 意义

- 滚石不生苔
- 玻璃屋的住客不应该扔石块
- 厨子多了做坏汤

# 销售秘诀：你有这些倾听习惯吗？

- ❖ 你占据了全部谈话
- ❖ 别人讲话时你插嘴
- ❖ 别人时，你从来不看对方，也不做出任何你在听的表示
- ❖ 别人还没有说完你就开始争辩
- ❖ 对方所说的一切都让你回想自己的经历，并觉得有责任纠正
- ❖ 如果别人停顿过长，你就会接过话茬说完
- ❖ 别人未讲完话，你就插嘴说些别的东西
- ❖ 你和对方视线接触过于卖力，让人不舒服
- ❖ 你看上去像在评估说话的人，就像考察工作一样
- ❖ 你的反馈过于频繁

# 销售秘诀：倾听的技巧（1）

## ❖ 准备阶段

- 消除对立紧张气氛
- 让自己的情绪归零
- 尽量对与你说话的人产生友好感
- 杜绝环境的干扰

## ❖ 启动感应

- 积极的沉默
- 眼睛注视对方
- 适当重复他的话，表示完全的了解及尊重

# 销售秘诀：倾听的技巧（2）

## ❖ 善用同理心

- 以对方的立场看事情
- 用对方说话方式回应（速度、音调）

## ❖ 解读对方的信息

- 复述对方的话以核对你所接收到的信息

## ❖ 技术增强记忆

- 在离开顾客办公室后，将拜访的内容记录下来以备查询

# 推销训练：赞美的力量

- ❖ 每个小组组长将组员分为**2人**一组
- ❖ 每位组员分别准备回答对方三个问题，并记录答案（不让对方看见）
  - 在外形上，你喜欢自己的两个方面
  - 在个人品质上，你喜欢自己的两个方面
  - 在才华与技能上，你喜欢自己的一个方面
- ❖ 每个组员说出对对方在以上三个方面的评价

# 推销训练：赞美的力量

- ❖ 比较双方意见的不同
- ❖ 每小组派出一个组员表达本小组的最佳意见
- ❖ 总结

# 谈判是什么？

## 【课前自测直击】

---

你是 梟 狐 羊 驴？

---

# 谈判是什么？

## 【课前自测 5】

---

1. 你和供应商因所供商品发生了争执。按你公司的观点，从对方的月报表看，供货条件有明显错误。此时你该：

- a) 停付全部货款
  - b) 停付有争议部分的货款
  - c) 建议协商解决双方的争议
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测5】

---

2. 你公司办事处的租赁合同已经到期，准备续租，估计房主会要求将租金提高**20%**。那么你将：
- a) 主动提出“合情合理”的建议，提高租金**10%**
  - b) 要求对方降低租金
  - c) 请求公断仲裁
  - d) 罗列房屋的种种需要修补和改善之处
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测5】

---

3. 你为沙迪斯承建了一处公共工程，合同中有延迟交工的罚款条款。因分包商有一重要机械部件未能如期交货，以致将影响工程的按期交工。此时你应：

- a) 检查供货合同，找出分包商应负的责任
  - b) 责令现场施工负责人列举该分包商自工程开工以来的种种失误，以传真向分包商的上级提出投诉
  - c) 给对方的经理打电话，威胁要诉诸法律，由其承担延迟交工的全部罚款
  - d) 安排一次会议与对方协商补救办法，讨论由你方工程师提出的解决方案
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测直击】

为什么不能就尴尬事进行谈判呢？

---

谈成交易只是商业交往的一个部分，还有另一个部分，即实现交易。在复杂的生产体系里，不乏产生失误的原因，这就需要设法解决合同签订后又出现的涉及双方利益的复杂问题。

人们在公务(或家务)上产生抱怨往往是由于他们想做的事情不让做，而不想做的事又偏让做。

案例： 银行危机 ， 旅馆抱怨，

为什么不能就尴尬事进行谈判呢？

---

# 谈判是什么？

## 【课前自测直击】

为何不去改善本身的处境

---

具体谈判时要注意这么四层意思：

1. 主动提出补救的办法。当然这种办法是为你这一方设想得多一些的。
2. 只谈补救的办法而不去争论谁是谁非。
3. 提出补救办法时也给对方一点余地，使他不必要顾虑将来是否还能继续和你做生意。
4. 使对方感到你的建议合情合理，而不是像美国诉讼代理人那样在漫天要价。

此时需记住的是，要是你还没有考虑好补偿的要求，可以要求对方提出补救的办法，而切不可只是一味地数落他们。

你给对方以补过的机会，使你的抱怨能得到更好的补偿。

---

# 谈判是什么？

我作为谈判者目前更像

---

		驴	羊	狐	梟
SAL 5	1	B	C	A	--
	2	C	A	B	D
	3	A/ B/C	--	--	D

---

# 三、销售知识（1）

## ❖ 销售知识的来源

- 销售培训
- 经验
  - 销售经验提高销售人员的应变能力

## ❖ 知识有助于构建关系

- 知识有助于增强销售人员的自信心
- 知识有助于增强顾客对销售人员的信心

# 测测你的应变能力？

英国皇家海军有一次招考雇员，口试题目为：在一个大风雪的夜晚，你开着一辆车，经过一个车站，有三个人在等车。一位是快病死的老太太、一位是救过你命的医生、一位是你梦寐以求的情人。你会载哪一位？说明你的理由。

载老太太，因为救人第一？

载医生，因为知恩图报？

载情人，因为可能一辈子再也碰不到？

二百多位应聘者给医生，车。

**几乎每个人都认为这是最好的答案，但是居然没人能事先说出同样的答案。是因为我们思维习惯受限制？还是因为我们把持原有的利益，不愿放手（没想过要放弃自己的车）？**

**1+1>2，可能吗？**

# 三、销售知识（2）

## ❖ 了解你的顾客

## ❖ 了解你的公司

- 公司的发展和成就
- 政策和手续
- 生产设施
- 服务设施

## ❖ 了解你的产品

- 性能资料
- 物理尺寸及特征
- 操作方式
- 产品的具体特性、优势和利益
- 该产品在市场上的销售状况

## 三、销售知识（3）

### ❖ 了解你的经销商

- 每一渠道成员的顾客的好恶
- 每一渠道成员的产品线和产品分类
- 每一渠道成员何时会见销售人员
- 分销、促销和定价策略
- 每一渠道成员过去采购了哪些产品及数量

### ❖ 了解竞争对手、行业情况和经济态势

## 三、销售知识（4）

❖ 利用广告帮助销售人员

❖ 利用促销创造交易

- 购买现场陈列
- 货架摆放
- 赠品

## 三、销售知识（4）

### ❖ 利用科技增进销售

- 个人工作效率
  - 业务联系管理
  - 日程管理
  - 自动销售计划、战略和备忘录
  - 基于电脑的销售展示
- 与顾客和雇主沟通
  - 文字处理
  - 电子邮件
  - 传真

## 三、销售知识（5）

### ❖ 顾客订单处理与服务支持

- 销售人员的移动办公室
- 全球卫星定位系统（GPS）和个人数字助理（PDA）

### ❖ 网络



**Thank You !**

