

销售是什么？按书面的解释，销售就是介绍商品提供的功用，以满足客户特定需求的过程。现代销售理念认为，销售应当是一种顾问式销售，只有以客户顾问的身份进行销售才能获得成功。

销售的含义如此简单，为什么还有那么多人不知道销售是什么？不了解销售工作的实质甚至拒销售于“千里之外”呢？其中原委，主要还是对销售工作缺乏正确的认识或被那些长期打着“销售”的幌子，实则花言巧语欺骗或坑害消费者的行为伤害过。尤其是在社会上产生一些不良影响之后，人们对销售行为产生了不信任感，真正的销售人员也被无辜背上了“忽悠”的黑锅。

既然对销售的含义有了正确的认识，那么如何才能做好销售工作呢？严格来讲，不同的行业不同的产品有不同的方法、技巧、话术和要求。在实际销售工作中也可谓五花八门，奇招百出。然而，所有的这些方法又都“万变不离其宗”。只有掌握了一些基本的方法和要点，才能做到融会贯通。下面介绍一些在销售实战中总结出来的“销售心法”供参考。

第一，要了解客户的需求是什么。很多销售人员缺乏经验，一看到客户就叽叽呱呱地说个不停。把产品说得万般好，就是不知道客户要什么。有时客户连表达购买意向的机会都没有。为什么就不能听听客户的真实想法呢？问一问客户到底需要怎样的产品呢？又或者，一听到客户对产品的投诉，就要百般辩解，有的甚至数落客户。要知道，客户的不满情绪越高，证明客户对产品的关注度越高，购买的可能性

也就越大。所以多听少说，可以快速了解客户的真实需求。

第二，要与客户的立场保持一致。站在客户的角度来换位思考问题，是顶级销售人员的基本功。当客户满怀激情“倾述”完后，最好不要直接回答问题，要感性回避，比如说：“我同意您的观点”、“我也是这么认为的”、“我觉得您说得对”等话术来获得客户对你的认同，让客户感觉到你是“自己人”，和客户是站在同一条“战线”上的。

第三，要了解客户的抗拒点是什么。客户有抗拒点是正常的，原因也是多方面的，但要把握抗拒点的关键所在。通过与客户的有效沟通，要了解客户最关心的问题是什么，是品牌因素、价格因素、产品功能、还是售后服务，要让客户完全具体地表达诉求，才有机会对问题逐一分析，找到最主要的问题后再“对症下药”。

第四，化解抗拒点，塑造产品价值。化解抗拒点是实施成功销售的关键步骤。要聚焦在一个关键问题上予以解疑答惑，要本着先难后易的原则进行。把最困难的问题解

决了，其他的小问题也就迎刃而解。为避免错误判断或少做无用功，先要对客户的主要问题确认，然后再通过塑造产品价值和独特卖点来化解客户的抗拒点，满足客户的需求。因为只有让客户知道购买产品给他带来的好处，客户才会有购买的意愿。

第五，要以“问”促交。销售是靠“问”而不是靠“说”。在了解客户需求、化解抗拒点和强化产品价值的基础之上，完成销售已经不是什么难事。那么，什么样的方法最容易成交呢？答案是：问！尽可能问一些封闭式问题来促进交易。在实际销售中发现，客户更喜欢回答封闭式问题，因为简单易答。而开放式问题会越来越让客户感到不舒服甚至出现厌烦情绪。封闭式问题有点像对错题判断或多项选择题，回答只需要一两个词即可。常用词汇如：“可不可以”、“是不是”、“能不能”、“会不会”、“多久”、“多少”、“对吗”等。

以上5点总结起来就是：了解需求、建立信任感、了解抗拒点、化解抗拒点、以“问”促交。■

销售到底是什么？

