

沟通聊天成交逼单技巧



- o销售是一门艺术
- o销售是一门综合艺术
- o销售更是一场高智商游戏



目录

- o一、分析逼单失败的原因
- o二、逼单之如何解除客户异议
- o三、逼单之成功选择成交的恰当时机
- o四、成交技巧
- o五、开单时的注意事项

一、分析逼单失败的原因

- 对本次销售的准备不充分
- 不能很好的解除客户异议
- 慌乱和用户形成“对立”
- 没有把握促成开单的时机错过机会

为什么用户不买单？

- 其实，是因为用户有“异议”！
- 那么，促单的过程，技巧处理就是“逼单”了
- 有时促单是一个跟的过程，而逼单是现场手法
———不要老是认为是用户在“拖”
其实，真正在拖的是自己！
(因为你没努力改变)

那么：

- 细微的观察
 - 找准用户的犹豫
- 及时的应变
 - 只讲该讲的话
- 关键优惠
 - 用最关键最吸引力的优惠促成合作
- 气势的有效运用
 - 好的操作员必须是个好的演员

二、逼单之如何解除用户异议

异议—探明异议—解除异议—缔结成交

异议类型

- o 对需求的异议
- o 对产品的异议
- o 对钱、时间的异议
- o 对紧迫性的异议
- o 潜在异议

用户异议产生的原因？

- 争取利益的手段
- 不想马上做决定（生性犹豫）
- 误解怀疑
- 对平台和操作员漠不关心
- 平台满足不了需求

———哪些是真异议？

———哪些是假异议？

“异议”来了，我该怎么办？

切记：

嫌货才是买货人

- 并不是所有异议都是不利的，有时它反映了用户对产品和服务产生了兴趣
- 认同用户的反馈，理解用户的反应

用户又是怎么想的？

- 永远要求那些不可能的事情
- 把事情拖到下次解决
- 80%的谈判在最后的20%时间取得成效,在谈判开始时提出的要求可以被忽略

———更多的是坚持

有效的坚持决定我们的成功

- 记住：当用户拒绝你时，你再做五次努力再谈放弃不迟！

异议的解决办法（1）

对想争取更多利益的客户

- o 认同用户的想法
- o 委婉说明不能退让
- o 适当利用促销政策（一点点的引导）

异议的解决办法（2）

对犹豫的用户

- 理解认同用户的想法
- 说明资源的稀缺性，紧迫性，同时阐明价值
- 为以后交往打好基础

异议的解决办法（3）

处理“不关心”

- 缺乏兴趣 - - 寻找需求
- 与我何干 - - 陈述利益
- 关系不好 - - 创造良好氛围

注意的小细节：

- 在跟单过程中，很多时候是需要多聊一会跟进！

在跟单时与用户沟通，应有2种：

- 1，有时不要直接谈业务，可以试着关心他的情况（因为谁都知道我们是做什么的！很赚钱）
- 2，在聊天中，要传递新的资讯，尤其是感兴趣并可以帮助解决上次遗留的异议的。

三、逼单之成功选择成交的恰当时机

判断注册时机：

口头答应信号：

- 讨价还价,要求见面时
- 询问具体服务的项目,平台给他带来的效益时
- 询问下载注册时间时
- 询问结果,目前为哪些用户带来了较好的利润时
- 对你的工作表示同情或理解时

三、逼单之成功选择成交的恰当时机

判断成交时机：

行为注册信号：

- 不停翻看的资料时和正在输入时
- 要求一起出去爬山(假),对你表现出浓厚兴趣
- 开始和第三者商量时
- 表现出兴奋的表情时
- 不断点头,微笑,和你聊个不停时
- 有犹豫不决的表现时

四、成交技巧

o 假设成交法（针对用户犹豫不决时）

先让他来感受我们的服务,或者在他犹豫时跟他说我先发一个体验账号给您看一下？

下载链接给他，自己的测试号给他.

四、成交技巧

o 强迫成交法:

逼单就是“半推半就”,给用户一种不可抗拒 的力量.当拖延型用户犹豫不决时,以外在的压力迫使其参与进来。

举例：遇到这种情况时，你可以拿出正式的收益截图，发送他：“XX，我们都聊了这么久了，您已经很了解我的网络产品了，而且也都非常满意，现在就需要走个小流程，我就可以为您开通服务了。”说完，将下载链接发给他。

四、成交技巧

○神秘朦胧法:

就是“犹抱琵琶半遮面”,不要把所有的好处都告诉用户,让用户产生浓厚的兴趣.

“我们的网站产品还有一些其它的功能和好处呢,在您使用的过程中您就会发现有很多小的细节非常人性化,用完我们的产品您都没法做其他的事情了.”

四、成交技巧

○画饼法:

让用户想想我们能给他带来的好处,让他“想入非非”,让他梦想成真.

“您看,这网站给我这个美国朋友带来了好多的财富。我都忙不过来了”

五、充值时注意事项

- 小心说闲话,以免前功尽弃,不能轻易让步
- 尽可能在自己的权限内决定事情,实在不行,请示管理,一定要让用户感觉到你在为他争取更多的利益
- 不露出过于高兴或高兴过分的表情
- 设法消除对方不安心理,让其觉得是最好的选择
- 早点告辞
- 不能和用户争论---到了最后阶段,不可因用户的挑剔言论而与其争论
- 立刻提出付款,而且要客户多付款充值,不要担心用户付款会丢单,没有到款,即使开单也还是零
- 用户即使充一点钱也要收,用户后悔就不怕了。落袋为安!



学习+领悟+实战（重要）