



中国太平
CHINA TAIPING

销售话术





课程介绍

对象：销售人员
意义：提升技能
目的：提高产能

销售话术法

车行电话
销售话术

话术的定
义和技巧



目 录



话术定义与技巧

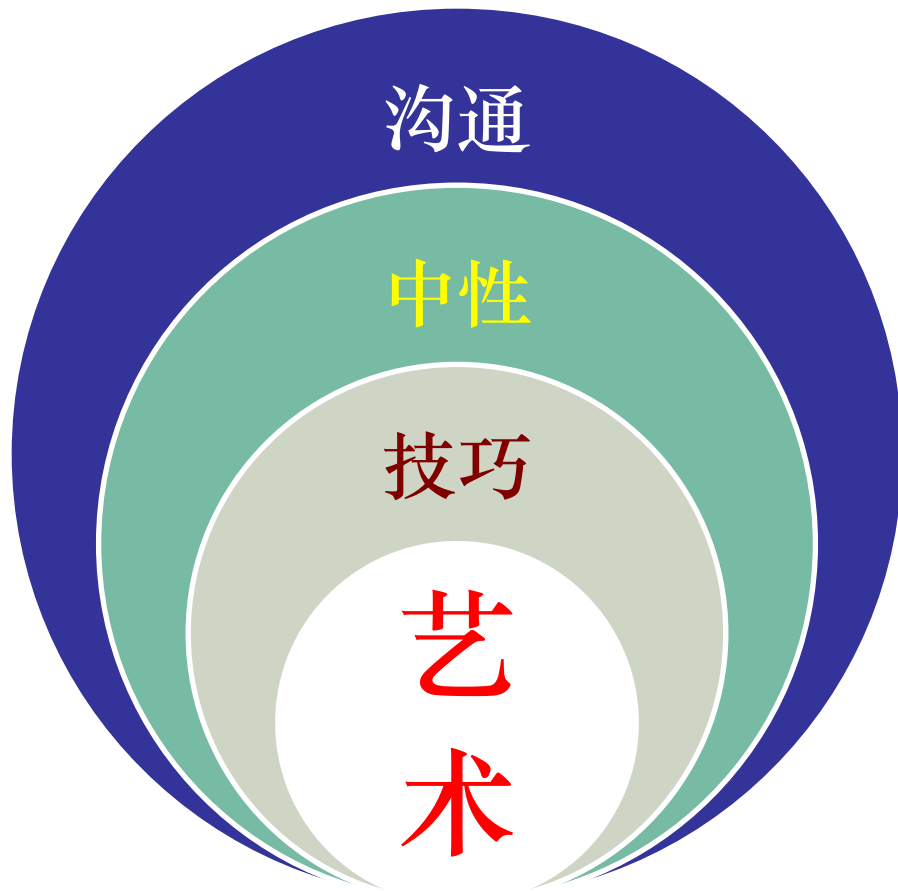


销售话术法



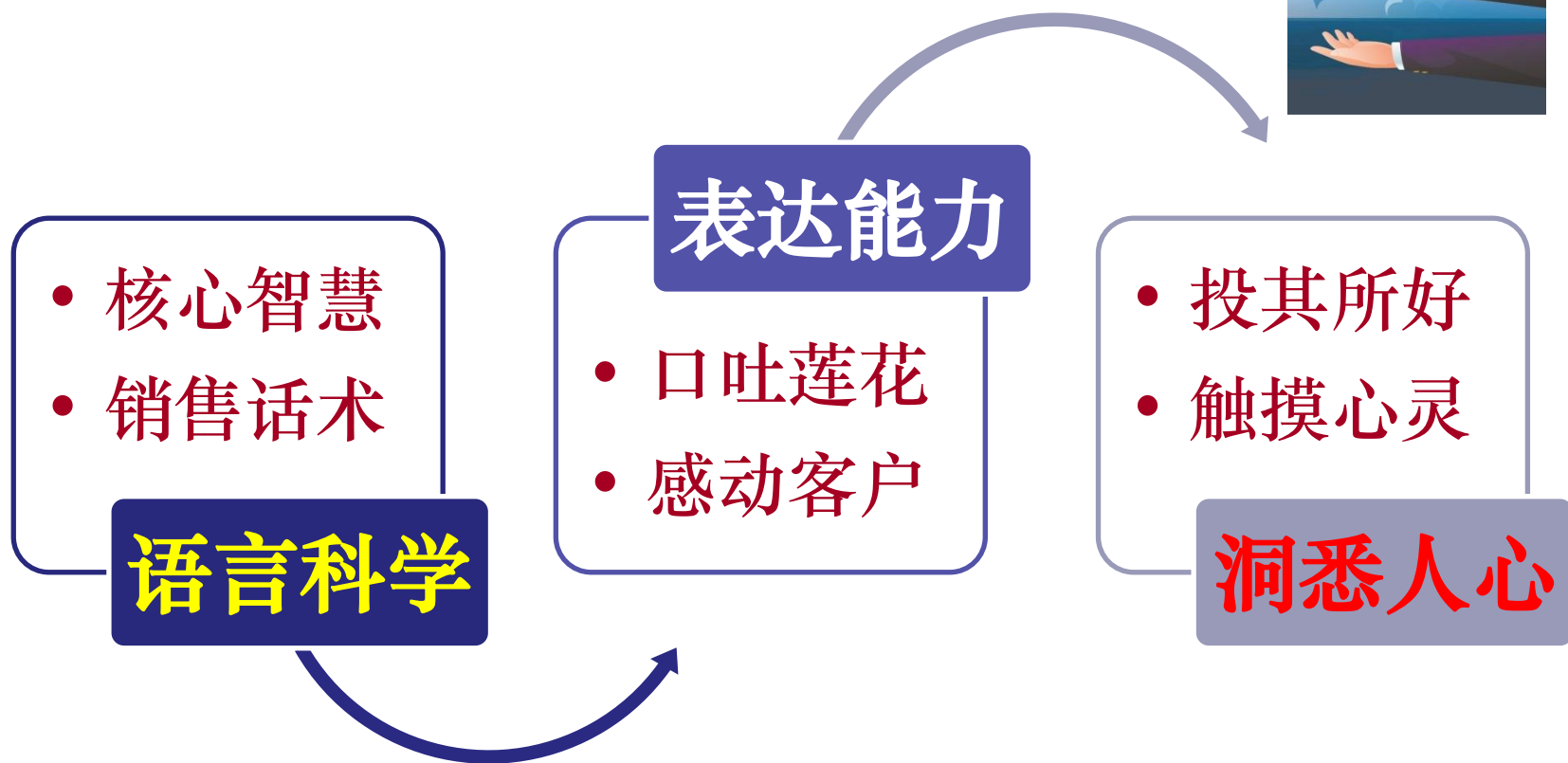
车行电话销售话术

话术到底是什么？





话术与销售



话术——谈话技巧



话术——实战技巧



控制话题——预先设定话题范围

套近乎、适度夸奖——真心赞美

真心真诚感动客户——兑现承诺

抓住时效性——促使目的达成

目 录



话术定义与技巧



销售话术法



车行电话销售话术



销售话术法——攻心话术



控制话题，掌握主动；
会听对方的话，能拿住对方；
说话讲证据，你才有力量；
用好道具有气场；
投石问路，说出对方的心里话；
精确时间，提升地位；
良语破冰，没有穿不过的墙；
关心对方关心的话题；
利用关系网说出亲切感；
幽默是进攻的忠实伙伴；
表现坦诚展示优势；
擅用问句，占据主动；
共鸣胜于雄辩。

销售话术法——客户需求



通过提问成功探求客户需求：

探询客户需求是所有销售阶段中最重要的环节。

- 1、状况询问法；
- 2、问题询问法；
- 3、暗示询问法。

有效地提出问题，
刺激客户的心理。

状况询问：

您平常的爱好是？您目前都投保了哪些保险？

问题询问：

您上班的路上拥堵吗？
您居住的小区环境怎样？

暗示询问：

深圳的夏季时常发生洪涝，汽车涉水是常事，尤其是发动机涉水！

销售话术法——设计完美预约

1.帮客户解决问题：

- 您的车辆保养问题，我帮您办理？



2.向客户贺喜：

- 听说令媛不久就要结婚了，恭喜！恭喜！需要帮忙吗？



3.对老客户的合作表示感谢：

- 感谢您多年的支持，为了回馈老客户厚爱，我们举行了一系列优惠活动，过来给您介绍！

销售话术法——消除与客户间的距离感

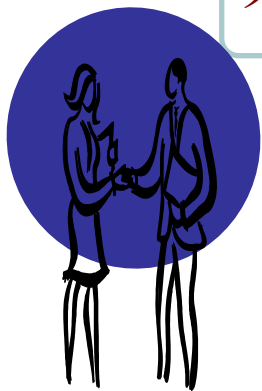
一、提问中充满柔性：例如，“我是否能请教您一个问题。”“我感到有点困惑，您的意思是……。”

二、向客户表示感谢：例如，“谢谢你的坦诚和坦率。”

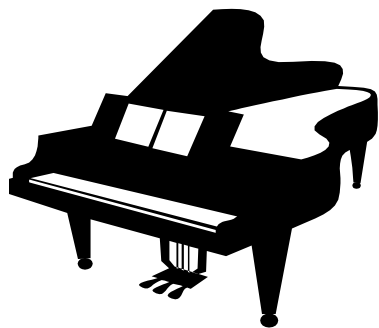
三、立即给出客户想要的答案：例如，“这是个好问题，您为什么对这个方面感兴趣……”

四、让客户有心理准备：“如果我提出的问题困扰你，请告诉我，让我们讨论清楚。”

五、不可忽视肢体语言：得体而恰当的肢体语言能帮你拉近与客户之间的心理距离。



销售话术法——第一次电话不谈销售



不占用客户太多
时间

说话速
度不宜
太快

保持良
好心态

让客户说话，多
了解有用的信息



尊重

以客户
为中心

微笑

必须有
亲和力

淡定

从容应
对问题

销售话术法——锤炼提问艺术说服客户

一、提问的语气要温和肯定

例如，“这位女士，您杀价这么狠，我们能接受吗？”

“这位女士，您的杀价远远超出我们的估计，有商量的余地吗？”

二、提问时切忌无的放矢

例如：“我们可以吃饭时谈关于保险的事吗？”

“关于保险的事，我们可以边吃边谈吗？”

三、不要向客户提出“最后通牒”

例如：“您还不做购买决定？” “我们今天能否达成协议？”

“您觉得咱们的保险建议书还需要如何改善？”

四、提问时必须保持礼貌和谨慎

例如：“我打断一下，我们的服务绝对没问题。”

“您刚才的建议很好，关于服务的问题，我给您介绍...”



销售话术法——如何识别成交信号



1、语言信号

- 肯定或赞同产品，对产品表示欣赏；
- 重复问已经问过的问题；
- 询问售后服务问题。

2、行为信号

- 由远到近，多角度阅读条款；
- 客户对产品表示点头。

3、表情信号

- 表现出感兴趣，变得神采奕奕；
- 态度更加友好。

4、事态信号

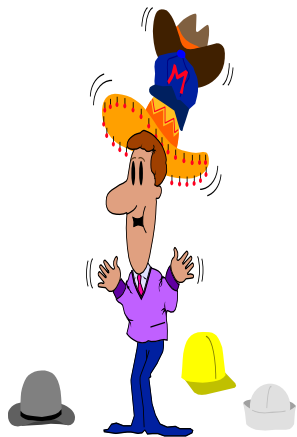
- 客户征求其他人的意见；
- 客户要求看销售合同书。

销售话术法——如何应对客户说没钱

真的没钱

例如“你说的产品我知道了，就算想买现在也没有钱。”

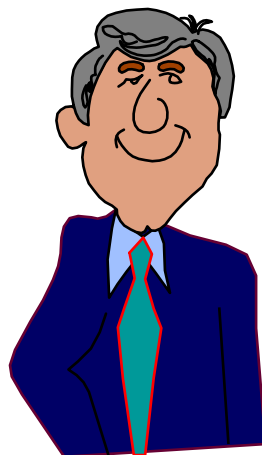
客户如果实在没钱，就算你销售水平再高，就算你挖空心思，可能也没有办法成交。



推脱之辞

例如“我没钱”、“我买不起”、“我没预算。”

应对“所以嘛，我推荐您用这种产品来省钱。”“所以嘛，我才劝您用这种产品来赚钱。”



销售话术法——巧妙利用客户的冲动心理



1. 快刀斩乱麻，勇敢地让冲动型客户买单。

2. 抓住对方的喜好，迎合其心意。

3. 趁热打铁，迅速促成交易。

销售话术法——销售员不能对客户说的话

1. 不说带贬义的话语；

2. 少用专业性术语；

3. 不说夸大不实之词；

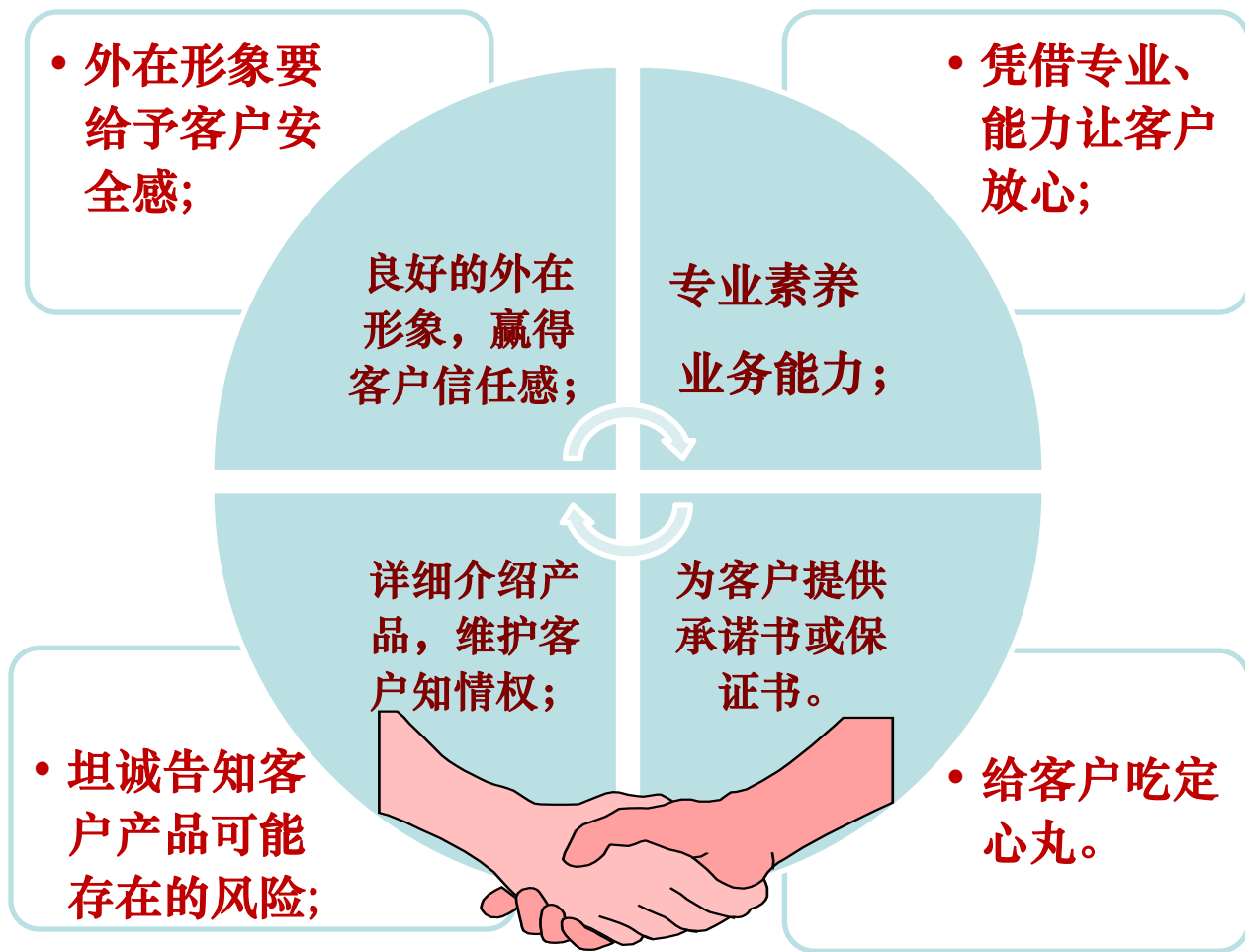
4. 禁用攻击性话语；

5. 少问质疑性问题；

6. 不谈政治、宗教话题。



销售话术法——如何消除客户害怕上当受骗的心理



销售话术法——电话销售技巧与话术

1

- 必须清楚你的电话是打给谁的；



2

- 语气要平稳，吐字要清晰，语言要简洁；

3

- 电话目的明确；

4

- 在1分钟之内把自己的用意介绍清楚；

5

- 做好电话登记工作，即时跟进。

目 录



话术定义与技巧

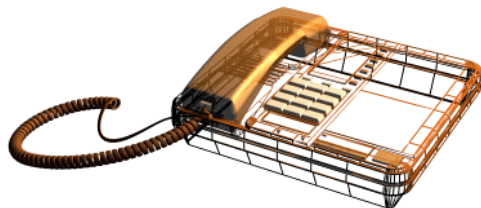


销售话术法

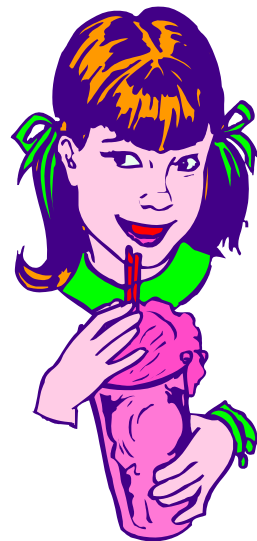


车行电话销售话术

话术^三—车行电话营销



基础话术——销售逻辑

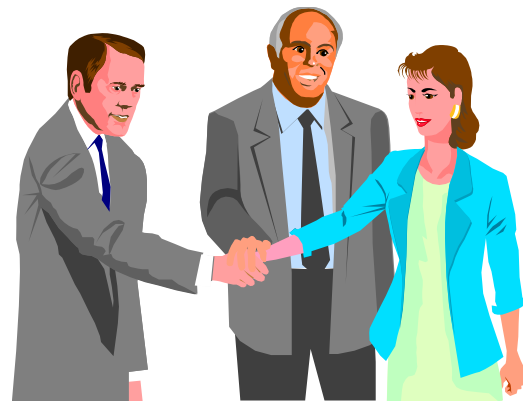


- 电话销售模式为①②③⑤⑥
- ④⑤贯穿销售全过程。其中④将针对客户六大问题进行有效分类。

基础话术——销售逻辑

开场白

介绍公司及自己



---介绍优惠活动及特别服务吸引客户

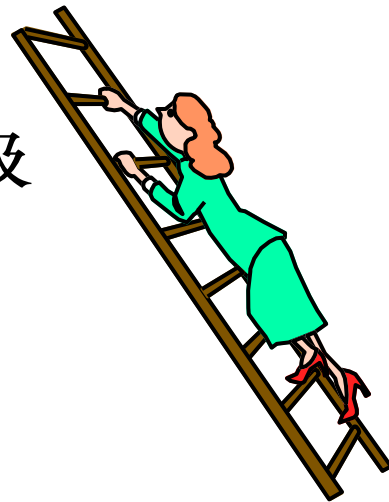
---委婉确认车主；

(首拨和复拨话术不一样，复拨是要促成的)

基础话术——销售逻辑

- 报价及产品说明：

- 1) 充分利用提问方式**探寻客户需求**；
- 2) 需对客户上年投保信息、车辆信息及使用情况进行了了解；
- 3) 根据客户需求推介合理的险种组合，并对险种保障范围及免责做清晰介绍；



基础话术——销售逻辑

• 价值塑造：



- 1) 主动告知客户**4S店最近推出的增值服务活动内容**，及**XX保险公司的服务理念**和**品牌价值**；
- 2) 通过对车型知识、理赔情况、**维修工时券**和各种温馨提示来体现自身价值，获得客户认同；
- 3) 在价值塑造中解除客户疑虑，增强客户对**4S店**及**XX保险公司**的**信任感**；

基础话术——销售逻辑

• 客户抗拒点解除（异议处理）：



- 1) 结合前期接洽中对客户需求的了解，在抗拒点解除的过程中去厘清客户真实需求及关注的重点；
- 2) 进行有针对性的解答，并给足理由，从而有针对性的及时进行险种的添加或删除。

基础话术——销售逻辑

促成

确认客户购买意愿的规范语言



- 利用促成厘清客户的真实购买意愿及考虑的问题；
- 给客户一个台阶**及时进行成交的确认。**

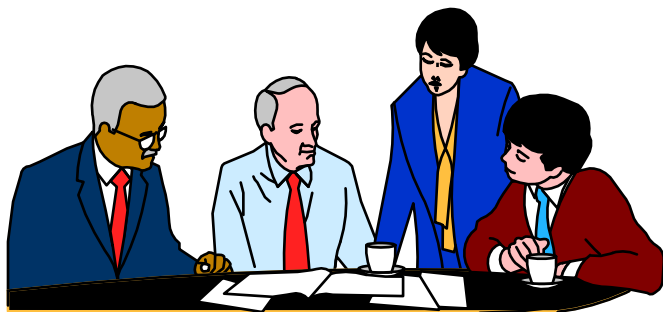
基础话术——销售方法

明确提出：

提问法

危机法

顺势战法



等销售技巧，总结**适合自己风格的话术**

基础话术——具体沟通话术-开场白

- **续保员：**先生/小姐您好，我是**4S店**车辆售后服务人员的XXX，工号XX（**自信，情绪激昂，声音富有感染力，控制好情态、让客户产生好感**），我们客户服务节活动期间，针对咱们的老客户的，有一个非常大（**强调、手势带动，兴奋，吸引客户**）的**优惠活动**；
- 本月我们**4S店**针对某车型的客户，特别推出一个**大幅度**（**强调、加手势**）的**优惠**！让我简单帮您介绍一下吧？首先，我们有**送机油**活动，其次，可根据您投保所缴纳的金额高低，给予不同档次的**维修工时券**；另外，如您需维修和保养服务，只要您提前来电预约，我们还可以为您提供**免费返程**服务。

基础话术——具体沟通话术-复拨

- 预约客户开场白(首播已询问呼客户姓名的复拨可直接称呼，切忌不要让客户感觉陌生):
 - 1、续保员：X先生/小姐您好啊!我是**4S店**XX啊!（热情、真诚，一定要表现出跟客户很熟悉一样）您看上次我给您设计车险方案，您考虑下来没什么大问题吧，咱家车险今年肯定是要办的，**相逢就是缘嘛,那今天我就帮您把今年的车险确定下来吧？**（热情、强势）
 - 2、续保员：您好, X先生/小姐您好啊!我是**4S店**XX啊!（**热情、真诚，一定要表现出跟客户很熟悉一样**）您看今天都已经X号了,上次为您介绍的险种和保费还记得吧？（不管记不记得都没关系，再简单重复一下）**之前答应您的优惠和帮您申请的礼品都已经帮您保存好了，**您看没什么问题的话**我简单的帮您做下登记吧？**

基础话术——具体沟通话术-服务介绍

- 流程：
- 漫画天地——通过提问，与客户充分互动；
- 制造痛苦——制造场景让客户身临其境；
- 给你幸福——告知客户解决方法，重点介绍我司服务；
- 讲个案例——让客户感觉我们说的是可以做到的；
- 算个价值——用可以量化的值让客户感觉服务的好；
- 赶快行动——给足理由之后马上促成。

基础话术——具体沟通话术-抗拒

- 1、客户：我没有时间现在，在开会。/我在开车，不方便接电话。
- 续保员：先生/小姐，我知道您很忙，您看**只需要2分钟**的时间给您报个价让您参考一下，主要是因为4S店针对XX车正在做一个大型的**优惠活动，我也不想让您错过**，再说保险嘛，**多比较一家**也是没错的嘛，您看我还是帮您计算一下价格吧！
- （如果还是忙或不方便）那小*现在就不打扰您了，您看您**明天上午X点有空吧**，我再给您去个电话，再晚咱们优惠可能就不一样了，呵呵。（玩笑似说）

基础话术——具体沟通话术-抗拒

- 2、客户：我现在忙，没时间。
- **续保员**:看来您是一位非常注重时效的人（真诚赞美），所以忙一定要忙得有效率，您说是吧？（稍停）**我们没有时间去做所有的事情，但是我们总有时间去做最重要的事情。**
- 所以为了保障像您这样每天工作忙碌的人能得到更便捷的服务，**我们4S店将为您提供一条龙服务，从保养、投保到售后服务，目的就是为你们节省时间，提高效率。**

基础话术——具体沟通话术-抗拒

- 3、客户：我不懂车险，我家车子保险我不管的。
- 续保员：先生/小姐，这样啊！也是的，买保险其实是件很重要的事情，毕竟是一年的车辆保障嘛！当然是要慎重点。
- 续保员：那您看您家负责车险的是您家人吧？联系方式告诉我下吧！我晚点给他去个电话介绍下我们的优惠活动和升级服务，就当多提供一个参考的对象也不是件坏事嘛！您说是吧？

基础话术——具体沟通话术-抗拒

- 4、客户：已有朋友帮忙办了，不需要报价。
- 续保员：先生/小姐，这样啊，那也省心，但是朋友办归朋友办，保险嘛，我们货比三家也是正常，多了解一家公司的价格也不会错啊？
- 主要是我们车行针对XX月到期的客户有一个特别大得优惠活动，我还是给您计算个价格您参考一下吧！

基础话术——具体沟通话术-抗拒

● 5、有朋友办理过，都说XX公司不好。

- 续保员:*先生/小姐，**您自己也说了是听说嘛对吧**，您应该也知道，每个人看事物的角度和方式不一样，看到的结果自然也是不一样的，再好的东西也不会面面俱到，总归会有人不满意的，最主要的是能不能满足您的需要，您认同吧？至于说咱们的服务，且不用说客户了，同行都是非常认同的，**再说，所有保险公司统一都是受保监会监管的**，不管哪家公司都不可能说正常范围内保险不赔的情况对吧！
- 所以我们买车险就是讲究一个经济实惠，您看我们**车行**现在做活动，这样计算下来保费就更加优惠了呀，服务方面我帮您已经开通了绿色通道：**免费拖车XX里、更换备胎、送水、接电、车子抛锚现场抢修等7大增值服务**。我是真心的希望您用一年的时间体验，您就会知道小*说的肯定是没有夸张的，您看我这边简单的帮您坐下登记吧。

基础话术——具体沟通话术-抗拒

● 6、价格贵了。

- （先核对险种，再分解保费如真的高了再用下面的话术）
- 续保员：***先生，看来您是一位非常重视性价比的人，我理解您的意思是希望用更优惠的价格获得更好的服务，您说是吧？有句话相信您一定听过“**一分钱一分货啊！**”就像您当初花50万块钱买这个宝马的车是为了什么呢？其实很多其它品牌同款的车也才40万多块钱啊？**但为什么很多人选择的是50万的而不是40万的车呢？**相信您也是为了追求性价比吧？
- 如果您能有幸成为我们**4S店**的客户，您将在相对便宜的价格上，**享受到国内顶级的服务**。我们的快速理赔服务在全国首屈一指，并且全国范围内全年365天，**全天24小时的免费非事故道路救援100公里**，免费拖车，并且我们全国都有多个服务网点和我们的服务人员随时随地为您服务，我相信这些服务的价值10倍于您的投入都不止！先生，不用再犹豫了，今年就体验一下我们的服务吧！我这里帮您登记一下资料……。

基础话术——具体沟通话术-抗拒

● 7、没有到期，不买。

- **续保员:**正因为您的保险还没到期，所以我才打电话给您。今天早晨我刚刚办理了3个提前个把月的客户，他们全部都是提前办理！举个简单例子吧！**如果春节你要出门旅游，需要订机票的话，您机票是春节前底订呢？还是提前一到两个月就订好呢？**相信您这么英明，肯定会提前一个月订的，您说是吧？
- **您也知道订得越早，优惠往往更大！**同样的道理，只有您提前投保，价格才能这么优惠，才会送这么多的礼品！保险嘛！反正早晚咱都得办，晚办不如早办，**并且，现在办的话，也是按照您上年的保险日期按期续上的，不会重复投保的（强调，打消客户疑虑）。**随着保险期限越来越接近，优惠幅度就会降低，反正都得办，还是现在办理最合算，你看我现在就帮您核对下资料，保单免费给您送过去吧？被保人还是写您的名字**对吗？

基础话术——具体沟通话术-促成

- 1、续保员:您看保单是在家还是在这签收您方便呢?
- 2、续保员:咱们快递可以直接送保单上门, 您家地址是?
- 3、续保员:您听了小*这么多的介绍后应该也想拥有咱们这份保单和保障吧! 这边马上为您登记资料?
- 4、续保员:那我现在帮您登记一下资料好了, 今年您的被保险人是写谁的名字呢。
- 5、续保员:后天您家里有人在吗? 保单就预约好快递后天给送过去好了, 地址是?
- 6、续保员:现在的险种组合是非常适合您需求的, (稍停顿2秒) 只要两分钟登记下一资料, 您明天就可以拥有咱们这份保障了, 看是送到家还是送到单位呢?

基础话术——具体沟通话术-结束语

- 感谢您选择咱们4S店为您办理车辆续保，您将享受到我们提供的竭诚服务！
- 欢迎随时拨打我们的热线电话，保持联系！
- 祝您生活愉快！





谢谢聆听！

