# 销售人员沟通交流技巧

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-06-18

*销售人员沟通交流技巧（通用3篇）销售人员沟通交流技巧 篇1　　1用客户听得懂的语言来介绍　　通俗易懂的语言最容易被大众所接受。销售人员对产品和交易条件的介绍必须简单明了，表达方式必须直截了当。表达不清楚，语言不明白，就可能会产生沟通障碍，就*

销售人员沟通交流技巧（通用3篇）

**销售人员沟通交流技巧 篇1**

　　1用客户听得懂的语言来介绍

　　通俗易懂的语言最容易被大众所接受。销售人员对产品和交易条件的介绍必须简单明了，表达方式必须直截了当。表达不清楚，语言不明白，就可能会产生沟通障碍，就会影响成交。

　　2用讲故事的方式来介绍

　　大家都喜欢听故事，所以如果用讲故事的方法来介绍自己的产品，就能够收到很好的效果。任何商品都自己有趣的话题：它的发明、生产过程、产品带给顾客的好处，等等。所以销售大师保罗·梅耶说：“用这种方法，你就能迎合顾客、吸引顾客的注意，使顾客产生信心和兴趣，进而毫无困难地达到销售的目的。”

　　3要用形象地描绘来打动顾客

　　顾客的钱包离他的心最近，打动了他的心，就打动了他的钱包。而打动客户心的最有效的办法就是要用形象地描绘。

　　4用幽默的语言来讲解

　　每一个人都喜欢和幽默风趣的人打交道，而不愿和一个死气沉沉的人呆在一起，所以一个幽默的销售人员更容易得到大家的认可。

　　沟通技巧对于经纪人的业务有着非常重要的作用，接待不同客户应使用不同的沟通方式。小编希望这篇文章对咱们一线的小伙伴有所帮助，祝各位业绩蒸蒸日上!

**销售人员沟通交流技巧 篇2**

　　一、提问的语气要温和肯定

　　一般来说，销售人员提问的语气不同，客户的反应就不同，得到的回答也不同。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?”这两句话虽然者B是提问，但语气大有不同，前者似乎有挑战的意思，它好像要告诉客户：

　　“如果你杀价太狠，我们就没什么可谈的了”。而后者则能使谈话的气氛缓和许多。可见，提问的语气会直接影响客户的态度。平时，在与人交往中，你会发现，用肯定的语气与人交谈会给别人可信可亲的感觉。反之，用否定的语气与人交谈，则会给别人留下疏远疑惑的印象。因此，销售人员在销售过程中，要多用肯定的语气与客户交谈，这样才能使客户对你所销售的产品产生更大的兴趣。不要问：“我想知道您是否还有足够的洗发膏?”“我能使你对改变办公室的布局和装潢发生兴趣吗?”像这类问题均不应向客户提出。你可以借鉴一些好的开头，比如，“您想……”“您愿不愿意……”“您是否……”“您已经……”等等。总之，推销工作开始进行时，你应该集中谈论客户感兴趣的问题。

　　二、提问时切忌无的放矢

　　销售员必须记住：向客户提问必须切中实质，不要无的放矢。也就是说，与客户沟通过程中的一言一行都必须紧紧围绕着特定的目标展开，对客户提问时同样要有目的地进行，千万不要漫无目的地脱离最根本的销售目标。

　　在向客户推销产品时，一定要带着目的性向客户提问，否则，盲目的提问是毫无意义的。比如，有一位牧师问一位老者：“我可以在祈祷时吸烟吗?”他的请求自然遭到了坚决的拒绝。另一位牧师又问同一位老者：“我可以在吸烟时祈祷吗?”他被允许了。后面牧师的提问意愿与前面牧师的提问意愿相同，为什么前面那位牧师遭到了拒绝，而后面那位牧师却获得了允许呢?因为前面那位牧师没有思考他提问的目的，而后者那位牧师很明确自己提问的目的，因此，他非常注意措辞，措辞一变，结果也随之发生改变。

　　三、不要向客户提出“最后通牒”

　　在销售过程中，有的销售人员往往要求在面谈中向客户提出这样的问题，比如，“您到底买不买呢?”“您还不做购买决定?”“我们今天能否达成协议?”“您是否接受我的推销建议?”“你会购买这种产品吗?”这些类似发出“最后通牒”的提问往往使客户很反感。从另一个角度看，这种提问也违反了销售心理学的一条规则，即要避免提出一些容易遭到反对的问题。以“最后通牒”形式询问客户的意见，只会招致否定的答复。比如，“我们再来谈一谈你要不要这个产品好吗?”这样的提问只能引起客户的反感，得到否定拒绝的答案：“不!不!我现在不想谈这个!”

　　因此，为了摆脱销售人员一方的压力，客户会毫不留情地拒绝销售人员的建议。所以，在诱导客户购买产品的时候，销售人员千万不要提出“最后通牒”式的命令性问题。

　　四、提问时必须保持礼貌和谨慎

　　谨慎的提问等于获得了一半的智慧。虽然有效的提问对于同客户保持良性沟通具有很多好处，但是如果在提问过程中不讲究方式和方法，那不仅达不到预期的目的，恐怕还会引起客户的反感，从而造成与客户关系的恶化、甚至破裂。因此，在与客户展开沟通的过程中，销售人员对客户进行提问时必须保持礼貌，不要给客户留下不被尊重和不被关心的印象;同时还必须在提问之前谨慎思考，切忌漫无目的地信口开河。一般地说，每个客户在说话时都不喜欢被鲁莽地打断，也不喜欢听带有某种企图的销售人员在那里喋喋不休地夸奖自己的产品。当销售人员以征求客户意见的礼貌方式和态度向他们提出友好而切中他们需求的问题时，客户就会渐渐放松对销售人员的警惕和抵触心理。当然，如果销售人员提问题不谨慎，提出的问题因为完全没有经过大脑考虑而显得愚蠢时，客户会更加恼怒，甚至会毫不犹豫地将销售人员赶出门外。总之，在销售的发展阶段，在利用提问说服客户时，锤炼提问艺术有利于把握客户的需求，有利于保持良好的客户关系，有利于销售人员掌控交谈进程，更有利于减少销售人员与客户之间的误会。因此，锤炼提问艺术对销售人员成功说服客户具有非常重要的作用。

**销售人员沟通交流技巧 篇3**

　　1.肢体语言的表达。如眼神注视、上身向前倾、拥抱、点头等。

　　2.重述孩子的话。如：“同学都不喜欢你?”(重述通常以问号收尾)或者“不喜欢你?”(只重述几个关键词)

　　3.用自己了解的意思，猜测和修改孩子的话。如：“你的意思是有人不理你?”或者“你觉得你在学校没有朋友?”

　　4.请孩子说明经过。如：“发生什么事了?”或“你是怎么知道同学不喜欢你的?”

　　5.引导孩子继续说。如：“然后呢?”“你可不可以说得更清楚一点儿?”同时，在孩子叙述的过程中，可以给予一些简单的反应，如“嗯”或“我了解”等。

　　6.帮助孩子整理所说的。如在孩子说一大堆话后，抓住重点说：“你是说和其他两个同学一起做实验，他们都不听你的意见，而且还笑你。然后呢?”(再继续引导)

　　在运用反映式倾听的技巧时，有一个重要的精神就是同理心。所谓“同理心”是父母假设自己如果是孩子的话，试着“感同身受”他的想法及感受。以下以孩子放学回家，向父母报告说“今天在学校被老师处罚”的情形为例，来说明运用同理心的三个步骤：

　　1.反映孩子的想法或感受。如说：“你被老师处罚了，看起来很难过的样子?”或“你感到很丢脸?”此时最忌讳追问“为什么”或下判断“你一定做错了什么”。

　　2.接纳孩子的想法或感受。如说：“我了解你的难过……”“我知道你感到丢脸……”接纳并不表示赞同，父母可以不认同孩子的行为，但无须批评孩子个人。如“你真活该!”或“你该被处罚!”

　　3.与孩子讨论改进之道，这个步骤要放在最后，尤其要让孩子倾诉完毕或情绪平稳之后。如说：“你想一想有什么方法不再被处罚?”或“让我们一起想想，有什么方法可以进步?”此时是与孩子讨论一些问题解决的方法和可能的结果的最佳时机。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找