

# 销售就要会说4种话

作者：盛安之

序

“好马出在腿上，好汉出在嘴上！”

但我们真的会说话吗？

不要马上回答这个问题，先听一个故事：

从前有两个人，一次偶然的的机会，他们来到了猿猴国。一只自称为国王的猿猴吩咐手下捉住这两个人。它要询问这两人对它的看法。同时它还下令，所有的猿猴都要像人类的朝廷仪式那样，将在它左右分列成两行，中间给它放一个王位。一切准备妥当后，它发令，将那两人带到面前来，对那两个人说：“先生们，你们看，我是怎样的国王？”

其中一人回答说：“在我看来，你就像一个最有权力的国王。”“那旁边的这些猿猴呢？”那人连忙说：“它们都是你的栋梁之才，至少都能做大使和将帅。”猿猴国王和它的手下听到这番话，十分得意，高兴地吩咐将美好的礼物送给这个人。

这时，猿猴国王转过身来问另一个人：“请问你觉得我和我的这些朋友怎么样呢？”这个人回答：“你是一只最优秀的猿猴，依此类推，你的所有同伴都是优秀的猿猴。”猿猴国王听到这些真话后，恼羞成怒，将这入扔给手下去处置了。

可见，同样的一件事，用不同的方式、不同的语言技巧来说，其效果是大不一样的！

对于销售人员来说语言的作用是不言而喻的，销售员每天做的都是如何“说”服客户购买，语言几乎是销售员的唯一手段！

我在总结多年的销售经验后发现，一个销售人员在其推销过程中所使用的语言无外乎这四种话，即好听话、客套话、专业话、巧妙话。一个有经验的销售人员能在推销过程中，灵活运用这四种话术，往往能起到“无往不利”的效果。

下面让我们通过两个日常消费的场景来看看一个有经验的销售人员是如何运用这四种销售话术的魔力的：

场景一：

在时装店，顾客没挑选到满意的衣服时：

- 1.是吗？先坐下来歇歇吧！（客套话）
- 2.身材这么好，穿什么都好看的啦！怎么可能挑不到呢？（赞美话）
- 3.没有关系，我帮你挑几套，你试穿看看。我们卖了那么多衣服，知道哪些衣服比较适合你。（在这时告诉顾客他的优点及缺点，穿什么样的衣服可以修饰）。（专业话）
- 4.这套衣服好像替你订做的一样，你看，又合身又可以修饰你的缺点（或表现你的优点），待会我们再帮你搭配，一定很漂亮的。（专业话）
- 5.我的眼光不会错的，您身材这么好，穿上这套衣服出门，一定会让好多人羡慕的。（是不是有人羡慕谁也不知道）。（巧妙话）

场景二：

一位顾客来到房屋装修装饰公司，业务员向顾客推销：

- 1.您是设计师吧，我看您设计的水平真棒！（赞美话）
- 2.坐下喝杯茶吧，先生您不是北京人吧？听口音像是南方人耶。真巧，我也是南方人。（客套话）
- 3.每个人的个性与感觉都不同，看到的东西一定有所差别，您可以说出您的喜好，我们会根据您的房间，挑选专业的设计师为您量身定做的。（看图纸后让设计师与客户进行沟通）。（专业话）
- 4.先生您真豪爽，有大将之才，一定是做大事的人！（巧妙话）

巧妙的语言能够吸引顾客，招揽生意！“货卖一张嘴”，说的也是这个道理！一个销售人员如何能学会巧妙地运用这四种话术？惟有靠自己努力、自我启发了。相信这本书能给想成功的您有所启迪！

本书由「[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)」整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！

## 9.有创意的赞美更容易被人接受

陈词滥调或者不着边际的赞美只会惹人生厌，赞美的直接目的是让对方高兴，如果你不想做一个毫无特色的销售人员的话，赞美的话也得有新意才行。

某高档西装的广告部负责人洋洋曾经历过这样的事情：

经过几次的电话预约，一位商界奇才终于答应同洋洋见面。洋洋很珍惜这次机会，因为她的目的是让此人成为她们服装品牌的代言人。在一般情况下，商界人士是不屑于为其他人做广告的，“我又不是明星，那些出风头的事找别人去做吧！”这是他们的观点。为了在短暂有限的时间内能够说服这位商界奇才，洋洋制订了详细的计划。她的计划是：想办法先赢得他的好感，然后努力延长对话的时间，这样才有可能成功。

见到了久负盛名的张先生后，洋洋打过招呼，然后微笑着说：“您好，我仔细阅读了您的成功经历，您真是一个商界奇才啊！”

张先生显得波澜不惊，说：“啊，真是奇怪，现在每一个人见到我都这样说。其实，我并不那样认为，这也是我给每一个人的回答。”

“不，不。您太谦虚了，中国像您这样的人物真的太少了。”洋洋唯恐张先生不高兴，赶紧又说。

“洋洋小姐，如果你是来跟我说这些话，那么你可以走了。因为这些话对我没有任何意义，如果我想听这样的话，随便拉一个人进来可能都比你说得好。如果你没有其他的事情了，请不要浪费大家的时间。请原谅我的直白，因为时间对我来说实在是太宝贵了。很抱歉。”

洋洋动了动嘴唇，什么话都没有说出来。

遇到这样的情况，是洋洋始料不及的。她没有想到自己的好心赞美却得来这样的结果，真正的来意还没有说出，就被下了逐客令。问题出在哪了呢？问题就在于洋洋的赞美太过于普通，甚至让人觉得听这样的赞美就等于在浪费时间。

有位成功的推销员说过，在她的推销生涯中，遇到过这样一位客户：他听到别人称赞他特别的胡须时便大为高兴，但对于那些他对社会所做出的巨大贡献和有关他成就的赞誉，他却不放在心上，让人颇觉怪异。这样的顾客，仿佛很难把握他们的心理。

事实上，这种心理是每个人都有的。大概已经有无数的人在他面前称赞了这位成功人士在商场上的英勇善战及富于谋略的经商才干，但是，他作为一个商人，不论在这方面怎样赞美他，也只是赞歌中的同一支曲子，不会使他产生自豪感。

然而，如果你对他经商才能之外的方面加以赞赏，就等于在赞词中增加了新的条目，他便会感到无比的快乐和满足，认为自己除了那些之外，还有更加令人着迷的东西。可见，在恭维他人时，捧出新鲜的内容是多么的重要。

钱钟书先生的称赞也像他的《围城》一样充满智慧的创意，给人以新鲜而受用的感觉。

有一年冬天，他访问日本，在早稻田大学文学教授座谈会上即席作了《诗可以怨》的演讲。他的开场白是：“到日本来讲学，是很大胆的举动，就算一个中国学者来讲他的本国学问，他虽然不必通身是胆，也得有斗大的胆。理由很明白简单，日本对中国文化各方面的卓越研究，是世界公认的；通晓日语的中国学者也满心钦佩和虚心采用你们的成果，深知要讲一些值得向各位请教的新鲜东西，实在不是轻易的事。我是日语的文盲，面对着贵国汉学或支那学的丰富宝库，就像一个既不懂号码锁又没有开撬工具的穷光棍，瞧着大保险箱，只好眼睁睁地发愣。但是，盲目无知往往是勇气的源泉。”

在开场白中，钱钟书先生表示对日本汉学研究中国人不敢等闲视之，即使是中国专家在日本讲中国学问，也要对听众的水平作最充分的估计；而后段表示自己不通晓日语，除了有勇气之外，没什么资本。

殊不知，钱先生正是以这种有意识地自嘲式的赞扬，使在座的所有日本听众既感动又受用。

泛泛的流于普通的赞美方式已被大家所熟悉，人们也越来越认识到赞美所能带来的种种好处，那些平常的人都会的赞美已不能达到预期的效果，赞美还要注意讲究适当的方式，有创意的不同于众人的赞美方式会更容易被人所接受。

《魏郑公续录》一书中，曾记载了长孙皇后与唐太宗的故事。一天，唐太宗满脸怒气地罢朝回内宫，贤慧的长孙皇后忙问其故。唐太宗开口就大骂：“我总有一天要杀了这老不死的！”

“陛下，您要杀谁呢？”长孙皇后不胜惊奇。

“杀谁？还不是那姓魏的老家伙吗？什么事都要他多嘴，好像偏他骨头硬，在金殿上总是和我过不去！不杀他不解我心头之恨！”唐太宗的火气委实不小。

听完唐太宗的话，长孙皇后不禁抽了一口冷气，心想：“皇上听不进忠言直谏。竟要杀魏征！”

怎么办？长孙皇后急中生智，第二天趁皇上早朝，她穿上朝服。来到金銮殿。按当时的礼仪，皇后穿上朝服，意味着受册、朝会等重大典礼。唐太宗一见，大惑不解，忙问其故。

“陛下，臣妾特来贺喜！”长孙皇后说。

“何喜之有？”唐太宗更感奇怪。

“陛下，臣妾听说皇上圣明，臣子才会真诚。现今魏征如此真诚，敢于忠言直谏，这是皇上圣明的缘故啊！臣妾怎敢不来道贺！”

长孙皇后的话，说得唐太宗高兴起来，心里也亮堂了，终于打消了要杀魏征的念头。

封建帝王，位尊至极，触动一下往往会龙颜大怒。即使是常常告诫大臣们忠言直谏的开明君主李世民，遇到为政事与著名谏臣魏征发生争执的情形，也会有生气发火甚至余怒未消之时，这一次竟然还暗含杀机！如何扭转这一局面？机敏的长孙皇后利用自己的特殊身份，身着朝服肯定并赞扬了唐太宗是圣明的君主，而魏征的忠言直谏则是太宗圣明的结果。这句美誉给唐太宗极大的精神满足，因为主明臣直正是唐太宗所追求的开明政治，所以，说得唐太宗转怒为喜。

赞美的力量是巨大的，有创意的赞美甚至可以为自已洗脱罪责，免受处分。下面我们来看一个聪明的女子是如何通过赞美使自己摆脱困境的。

古时候，一个叫彭玉麟的官员，有一次路过一条狭窄的小巷。一个女子正在用竹竿晾晒衣服，一不小心竹竿掉下，正好打在彭的头上。彭勃然大怒，指着女子大骂起来。

那女子一看，正是官员彭玉麟，不禁冒了冷汗出来。但她猛然间急中生智，便正色地说：“你这副腔调，像行伍里的人，所以这样蛮横无礼。你可知彭宫保就在我们此地！他清廉正直，假使我去告诉他老人家，怕要砍了你的脑袋呢！”

彭玉麟一听这女子夸赞自己，不禁喜气上升，而且又意识到自己的失态，马上心平气和地走了。

晒衣女失手掉下竹竿，正打在路过的当地官员彭玉麟头上，可谓无意却巧极。于是，这位官员大怒而骂，所幸晒衣女尚能认识他，而且能够急中生智，采用美誉推崇的方式来遏制对方。她装作不知道对方是谁反而斥责对方蛮横无礼，并且夸赞彭宫保清廉正直，说向他告状会治你的罪。这并非“当面”夸赞，却胜过当面夸赞，说得彭玉麟心里美滋滋的：自己在民间居然有这么好的吏治声誉，真不应该为这些许小事而损害形象。幡然醒悟之后，便转怒为笑，心平气和地离开了。

本书由「[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)」整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！！！

## 10. 赞美之前要研究赞美对象

一个周末，许多青年男女伫立街头，他们中间有不少人是在等待与情侣相会的。有两个擦鞋童，正高声叫喊着以招徕顾客。

其中一个说：“请坐，我为您擦擦皮鞋吧，又光又亮。”

另一个却说：“约会前，请先擦一下皮鞋吧！”

结果，前一个擦鞋童摊前的顾客寥寥无几，而后一个擦鞋童的喊声却收到了意想不到的效果，一个个青年男女都纷纷让他擦鞋。

究竟是什么原因导致这样的差异呢？

第一个擦鞋童的话，尽管礼貌、热情，并且附带着质量上的保证，但这与此刻青年男女们的心理差距甚远。因为，在黄昏时刻破费钱财去“买”个“又光又亮”，显然没有多少必要。人们从这儿听出的印象是“为擦鞋而擦鞋”的意思。

而第二个擦鞋童的话就与此刻男女青年们的心理非常吻合。“月上柳梢头，人约黄昏后”，在这充满温情的时刻，谁不愿意以干干净净、大大方方的形象出现在自己心爱的人面前？一句“约会前，请先擦一下皮鞋”真是说到了青年男女的心坎上。可见，这位聪明的擦鞋童，正是传送着“为约会而擦鞋”的温情爱意。

一句“为约会而擦鞋”一下子抓住了顾客的心，因而这位擦鞋童大获成功。通过以上分析，我们也该从中受到启发：只有仔细研究顾客，察颜观色，得到准确的无形信息，才能找到最恰当的话切入。

一位著名的企业家曾讲过这样一件事：

60年代期间，我决定兴建一座办公大楼作为我的公司总部。我花了将近10年时间，走了无数家银行，始终得不到贷款。于是，我决定来它个既成事实，我设法将我自己的200万美元款项集中起来，聘请一位承建商，要他尽管进行建造，我则去设法筹集所需的其余500万美元。如果钱用完了而我还拿不到抵押贷款的话，那他就得要停工。

建筑开始并继续施工，后来所剩的钱只够再维持一个星期。就在那时，我刚巧和人寿保险公司的一位主管在纽约市一起吃晚饭。我取出经常随身携带的一份蓝图，想引起他资助我兴建大楼的兴趣。当他看出我准备在餐桌上将蓝图摊开时，便对我说：“这里不好谈，明天到我办公室来。”

回到家之后，我仔细研究了这位主管的资料。我发现他当上主管也不过是半个月之前的事，得到了这一讯息，我就对明天的谈话胸有成竹了。

次日，他认为都城公司多半可以给我所需的抵押贷款。

“太好了，”我说，“惟一的问题是我今天就需要获得贷款承诺。”

“你一定是在开玩笑吧，”他答道，“我们从来就无法在一天之内给予抵押贷款承诺的。”

我把椅子向他那边拉近，说道：“你是这一部门的主管。也许，你应该试试看你有没有足够的权力，可以使这件事在一天之内办好。而且我现在真的非常需要帮助。”

他微笑着说道：“你这是要我为难了，不过，让我试试看吧。”

他试了之后，原来说办不到的事情终于办到了，而我也在我的钱用完之前几小时回到了芝加哥。

想说服别人，就必须找到并击中对方的“要害”，从而促使他表示应允。以这件事来说，要害是那位主管对他本身权力的意识，刚刚上任的主管肯定想对自己手中的权力产生一些具体的意识，他需要在某件事

上来证明自己到底有多大的权力可以使用。企业家正是抓住了这一个契机，使得自己的贷款成功被批准。

一个花匠去一位著名的法官家为他美化庄园。当他在干活的时候，那位法官跑出屋子来提出了不少好的建议，诸如希望在哪儿栽上一丛杜鹃花，等等。于是花匠说：“法官先生，您的业余爱好可真不错哇！我一直很羡慕您那条漂亮的狗，我知道您在麦迪逊广场花园举行的家犬大奖赛中赢得了不少蓝彩带。”这小小的赞美之辞带来了惊人的效果，无疑狗是法官的心爱之物。法官连忙说道：“是啊，是啊，养狗的乐趣真是无穷啊。你是否愿意看一看我家的狗窝？”

法官花了将近一小时领花匠参观他养的狗，并把那些狗赢得的各种奖品拿给花匠看，他甚至还拿出狗的谱系材料，向花匠说明这些狗之所以这么漂亮是因为血缘的关系。

末了，法官问花匠：“你有孩子吗？”当花匠回答“有”时，法官又问：“他想要小狗吗？”花匠急切地答道：“怎么不想，如果有了，他会开心死了。”“好吧，我送他一只。”法官说道。

接着，法官又跟花匠讲了怎样给小狗喂食的问题，讲完后又热切地说：“光给你讲你会忘了，我把它写出来吧。”于是，法官记下了狗的谱系和喂狗的方法。

法官最后送给了花匠一条值100美元的狗，在花匠身上花去了1小时又15分钟的时间，这一切都是因为花匠真诚地羡慕他的嗜好以及他取得的成就。

你是不是羡慕那个花匠？告诉你，花匠可是花了很长一段时间来研究这位法官，因为他也很喜欢小狗，只是没有那么多的余钱去买，聪明的花匠在仔细地研究法官之后，又进行了仔细的分析，最后设计了上面的对话。“世上无难事，只怕有心人”，最后他成功了。

我们的结论是：任何人都会有一些值得你去羡慕的地方，你只需要通过仔细的研究，认真地把它挖掘出来，并真心地加以称赞，你将会受益无穷。

本书由「[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)」整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！！！

## 11. 千万别让赞美帮了倒忙

虽说人人都喜欢听赞美之词，但也并不是无条件地喜欢一切赞美自己的言论。“拍马屁”若拍不得法，不仅达不到预期的目的，反而会引起对方的反感。

比如说，有的推销员上顾客家去推销时，只要看见主人是女的，张口说：“您长得真漂亮！”、“您打扮得真好看！”或“您显得真年轻！”像这种一点铺垫都没有的夸奖，太不自然了，碰上脾气好的至多不过说你“神经病”，然后把门关上，要是碰上脾气不好的，她不骂“流氓”才怪呢。

怎样使你的“马屁”拍出来时不唐突呢？有一位推销员是这样做的：

当他敲开一顾客的家门，看见开门的是一位十分年轻的妇女时，便故意装出一副惊慌失措的样子，可怜巴巴地说：“真对不起，小姐，我是个推销儿童游戏卡的推销员，我本来是想找一家有小孩的，没想到打搅您了。”

那少妇有些火了：“我就有孩子。”这位推销员又赶紧装出一副很惊诧的样子，瞪了她半天，才用惊奇的语调说：“啊，啊，请原谅，没想到您已经有了孩子，您是这么年轻、漂亮……真不敢相信。”正如他所预料的那样，那位少妇的脸上有了笑容。

此外，赞美还必须符合事实，倘若对方长相很普通，甚至可以说还有点难看，此时你却夸她有一张漂亮的脸蛋，这样的赞美是收不到任何好的效果的。最好的办法是选中对方最心爱的东西、最引以为豪的东西进行称赞，这样的称赞无论怎样过分，对方都不至于气恼。

赞美是一件好事，但绝不是一件易事。赞美别人时如不审时度势，也会变好事为坏事。

某著名化妆品公司销售代表小李，深谙赞美之道。但是，在他刚刚步入销售人员的行列时，也曾因赞美不得法而得罪了客户。

那天，他拜访一位刘小姐，恰巧刘小姐的一位闺中密友也在，为了争取到更多的客户，给刚刚认识的女士们留下一个好的印象，他决定依靠赞美这一战术来达到打动她们的目的。

出于这样的心理，于是他对刘小姐说：“您的朋友很漂亮。”刘小姐的朋友听了很高兴，走过来跟小李握手，又对他的化妆品问这问那，显得很热情。

小李很得意，认为自己的赞美话术奏效了。事实上也的确如此。但就在此时，小李转过头发现刘小姐一言不发，好像很不高兴的样子，对自己也不再热情。小李心里明白自己对其他人表示赞赏之意而将主人刘小姐忽略，这犯了推销的大忌。小李心里一急，又加了一句话：“就是皮肤黑了点。”

这时，杠杆平衡了。但是，结果并不是两个人都对他热情有加，而是都对他冷眼相看，认为这个人怎么这么不会说话。就这样，小李不但失去了两个潜在的客户，而且令自己颜面尽失。

为了避免你的赞语引起误解，不要突然没头没脑地就大放颂辞。你对对方的赞赏应该与你们眼下所谈的话题有所联系。

请留意你在何时以什么事为引子开始称赞对方。对方提及的一个话题，他讲述的一个经历，也可能是他列举的某个数字，或是他向你解释的一种结果，都可以用来作为引子。

一男青年晚上在饭店碰到一位认识的女士，她正和一位女伴在用餐，两人刚听完歌剧，穿戴漂亮。这位男青年不禁眼前一亮，很想恭维一下对方：“噢，康斯坦泽，今晚你看上去真漂亮，很像个女人。”对方难免生气地说：“我平常看上去怎么样呢？像个清洁工吗？”

在一次管理层会议上，一位报告人登台了。会议主持人向略显吃惊的与会者介绍：“这位就是刘女士，这几年来她的销售培训工作做得非常出色，也算有点儿名气了。”这末尾的一句话显然是画蛇添足，让人听了不太舒心，什么叫“也算有点儿名气”呢？

这些称赞的话会由于用词不当，让对方听来不像赞美，倒更像是贬低或侮辱。结果自然是事与愿违，不欢而散。

所以，在表扬或称赞他人时请谨慎小心，注意你的措辞，尤其要注意以下几条基本原则：

1.列举对方身上的优点或成绩时，不要举出让听者觉得无足轻重的内容，比如向客户介绍自己的销售员时说“很和气”或“纪律观念强”之类和推销工作无甚干系的事。

2.你的赞扬不可暗含对对方缺点的影射。比如这样一句口无遮拦的话：“太好了，在一次次半途而废、错误和失败之后，您终于大获成功了一回！”

3.不能以你曾经不相信对方能取得今日的成绩为由来称赞他。比如：“我从来没想到你能做成这件事。”或是“能取得这样的成绩，恐怕连你自己都没想到吧。”

另外，你的赞词不能是对待小孩或晚辈的口吻，比如：“小伙子，你做得很棒啊，这可是个了不起的成绩，就这样好好干！”

总之，赞美就像空气清新剂，可以振奋对方的精神，“美化”你身边的气氛，但也必须清楚，再好的清新剂也有过敏以致反感者，更何况人与人之间的关系如此复杂，如果不首先通达人情，不根据所赞对象的心情及当时情境的具体情况而乱赞一通，恐怕真的会马屁拍到马掌上。

本书由「[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)」整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！

## 12.附和对方也是一种赞美

韦森先生在没有研究人类关系学之前，他损失了无数应该获得的佣金。韦森是一家服装图样设计公司的推销员，他几乎每星期都去找纽约某位著名的设计师，这样做已经有三年的时间了。然而，每次这位设计师也不拒绝见韦森，而且还总是把韦森带去的图案仔细看一遍，但就是不买。

经过了一百五十次的失败后，韦森觉得自己必是过于墨守成规。所以他决定每星期利用一个晚上的时间，去研究一下人际关系的法则，以帮助自己获得一些新的思想，产生新的热诚。

不久，他决定采用一种新方法。他拿了几张那些设计师们尚未完成的图样，走进那位买主的办公室。这次，他并没有像往常那样请求买主购买这些图案，而是请求设计师提出自己的意见，然后把它完成。设计师把草图留了下来，让韦森三天后去找他。

三天后，韦森又去他那里，听了建议后，把图样拿回去，按照那位买主的意思画完。这笔交易结果如何？不用说这位买主完全接受了。

那是九个月以前的事，自从那笔生意完成后，这位买主又订了十张图样，都完全是照着他的意思画的，韦森就这样赚了一千六百多美元的佣金。

韦森过去失败的原因——总是强迫设计师买他认为对方需要的图样。可是现在韦森所做的，跟过去完全不一样了。韦森请设计师提出他自己的意见，使设计师觉得那些图样是自己设计的。现在韦森不用去求他买，他自己也会来向韦森买。

遵照设计师的意见办事，别人怎么说就怎么做，这也是一种赞美方式。听从他人的意见，无形当中就制造了“你很好，你的意见都是对的。你说什么我随声附和就是了”的效果。仔细领会一下，你就会发现，在使用这样的方法时，被附和的一方总会产生被尊重、被崇拜的感觉，在效果上，同直接赞美是一样的。

在饭店里，我们经常会听见服务员这样说：“先生，您可真会选，这是我们店里最好的葡萄酒，对那些精于品评美酒的人是再合适不过了。是的，有一点儿贵，不过我想你会喜欢的。你愿意再来一瓶吗？”

这样赞美我们的成熟品味和鉴赏力，我们怎能拒绝？而且价格因素增加了葡萄酒的诱惑力，我们通过向周围人显示有能力消费生活中的奢侈品而使自己的能力表现需求得到了满足。

在销售人员同顾客的交流过程中，附和对方起着举足轻重的作用，因为附和就意味着同意对方的观点，这种在心理学上称为：承认。当你承认对方的观点是正确的时候，那么在对方的心里就会对你产生一种认同感，从而拉近双方的距离。

威廉·詹姆士曾经明确地指出：“人性中最殷切的需求，就是渴望肯定和受到赞扬。”

大作家马克·吐温也曾幽默地感慨：“一句美好的赞扬，能使我快活上两个月。”

我国清朝有一部叫《一笑》的书，里面记载了这样一则笑话：

古时有一个说客，当众夸口说：“小人虽不才，但极能奉承。平生有一愿，要将1000顶高帽子戴给我最先遇到的一千个人，现在已送出了999顶，只剩下最后一顶了。”一长者听后摇头说道：“我偏不信，你那最后一顶用什么方法也戴不到我的头上。”说客一听，忙拱手道：“先生说的极是，不才从南到北，闯了大半辈子，但像先生这样秉性刚直、不喜奉承的人，委实没有！”长者顿时手持胡须，洋洋自得地说：“你真算得上是了解我的人啊！”听了这话，那位说客立即哈哈大笑，说：“恭喜恭喜，我这最后一顶帽子刚刚送给先生你了。”

这虽然只是一则笑话，但它却有深刻的寓意。说客能够成功地送出最后一顶高帽子，究其原因，在于他懂得随声附和。在附和的同时，得到了长者的认同，最后终于达到了自己的目的。之所以如此，最主要的原因便在于赞美他人能满足他们的自我。如果你能以诚挚的敬意和真心实意的赞扬满足一个人的自

我，那么任何一个人都有可能变得更令人愉快、更通情达理、更乐于协力合作。

老王自从政以来官运亨通，一步步青云直上。很多人对此感到奇怪，因为老王从政这么多年来，并没有做出什么令人瞩目的成就来，也并没有为老百姓谋得多少福利，更没有见他有哪个能人当后台，他是怎样一步步地爬到今天的位置上的呢？

原来老王的成功之道就在于他擅长随声附和，人称“好好先生”。哪个领导发言，老王肯定一连三声“好、好、好”；哪个领导提出意见，老王肯定也是“好、好、好”。谁会不喜欢赞同自己观点的人呢？只有赞同自己的观点，才意味着赞同了自己这个人，因此，几乎所有的上级视察都喜欢让老王陪同，久而久之，老王也依靠这几句“好、好、好”成为了各位领导的红人，升官进爵就成了理所当然的事了。

将这个道理应用到销售方面，也能收到异曲同工的效果。例如，如果顾客说：“这件衣服的颜色很特别。”聪明的销售人员应该说：“对对对，你的眼光真是不错，今年就流行这种颜色。”这时，顾客就会心里喜滋滋的，因为自己的观点得到了认同，同时自己又被认为是“比较有眼光的人”，也就不太可能放下一件“有眼光的人”认为“比较好”的衣服了。

人总是喜欢被赞美的，随声附和也是一种赞美的方法，这可能是很多销售人员没有注意到的。抓住这一点，赞美的诀窍也就不再显得那么难以掌握了。在现实生活中，多数人爱听附和的话。你附和别人的观点，如果恰到好处，他肯定会高兴，并对你有好感。

不少人说自己对人云亦云很反感，愿意接受批评。一旦你信以为真，毫不客气地对他批评，他表面上虽然不一定有所表示，但内心多半是不高兴的。实际上，真正能做到“人告之以有过则喜”的人，是很少的。适当地运用赞美的方法，投对方所好，可以收到意想不到的效果。

本书由「[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)」整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.cn>)

文档名称：《销售就要会说4种话》盛安之 著.epub

请登录 <https://shgis.cn/post/1184.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

