拒绝处理与促成

主讲：程德松

课程大纲

- 对待拒绝处理应有的观念
- 拒绝处理的方法及话术示范
- 促成的技巧及话术示范

一、拒绝处理应有的观念

“拒绝是一种反应而不是反对，处理的目的在成交而不是处理问题本身！”

注意：记住处理完毕紧接着要回到促成。

- 1.带过不处理
- 2.把不明确变明确（找到真正的疑惑点）
- 3.处理背后真问题
- 4.把反对点变购买点

二、拒决处理的方法

- 认同法
- 赞美法
- 反问法

拒决处理的方法

- 认同法
- 赞美法
- 反问法

认同法：

✓六个语头

✓五个认同点

✓认同法的要领

✓认同法话术示例

（一）认同法的六句语头

- 那很好
- 那没关系
- 你讲得很有道理
- 你这个问题问得很好
- 你的意思我明白
- 你的感受我能理解

(二)认同法的五个认同点

- 对方的心情
- 对方相反的想法与观点
- 对方的问题
- 对方的要求
- 对方的立场

认同并不代表同意：

- *“如果”－认同的回旋认同*
- *认同旨在平衡自己的心情*

（三）认同法的要领

- 重复对方的话
- 用正面论点回复
- 认同不等于同意
- 用如果法认同
- 不可能的认同

1、用正面论点回复

- “有钱人不需要保险，没钱的人买不起，保险怎么做？”
- “是的！如果按照你所说的这样，保险确实很难做，你能做这样精辟的分析，表示你的确在保险工作上下过功夫，你认为呢？”

2、认同但不同意

- “老婆，你说得很有道理，那我们是不是可以开饭了？”
- “陈小姐，你实在很会买东西，你放心好了，这样的价钱已经是最实在的价钱了。”

3、如果法的认同

客　户：“你们做业务的都是一样，卖的时候说得天花乱坠，真的要你们服务的时候，总是推三阻四的！”

营销员：“陈先生，的确！如果业务员的表现是这样，那种感觉实在是不好！陈先生！我们接触过几次，你认为我将来也会象你所说的那样吗？”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/158000066015006133