# 销售交谈沟通礼仪知识

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-03-08

*语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道，语言交流在人际交往中占据着最重要的位置。作为一种表达方式，语言交流首先随时间、场合、对象的不同，而表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。下面有小编整理的销售交谈沟通礼仪知识，欢迎阅读...*

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道，语言交流在人际交往中占据着最重要的位置。作为一种表达方式，语言交流首先随时间、场合、对象的不同，而表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。下面有小编整理的销售交谈沟通礼仪知识，欢迎阅读!

销售沟通中的四个礼仪：

销售沟通中的礼仪1、把握提问的时机

提问的时机包括以下几方面的要求：一是当对方正在阐述问题时不要提问，打岔是不尊重对方的表现;二是在非辩论性场合应以客观的、不带偏见的、不具任何限制的、不加暗示、不表明任何立场的陈述性语言提问。有些领导在开会一开始就讲：关于这个问题我们的立场是请问大家有什么意见?这项计划基本上不再作什么更改了，诸位还有什么建议等等。这种过早带有限制的提问，往往给人以虚假的感觉，人们会认为既然领导已经决定了，自己表态还有什么意义呢;三是在辩论性场合要先用试探性的提问证实对方的意图，然后再采用直接性提问方式，否则提问很可能是不合时宜的或遭致对方拒绝。如谈判者可以说：我不知自己是否完全理解了您的意思。我听您说您是这个意思吗?如果对方肯定或否定，谈判者才可以说：如果是这样，那么您为什么不同意这个条件呢?等等;四是有关重要问题要事先准备好(包括提问的条件、措辞、由谁提问等)，并设想对方的几种答案，针对这些答案设计好己方的对策;五是对新话题的提问不应在对方对某一个问题谈兴正浓时提出，应诱导其逐渐转向。

销售沟通中的礼仪2、要因人设问

提问应与对方的年龄、职业、社会角色、性格、气质、受教育程度、专业知识深度、知识广度、生活经历相适应，对象的特点决定了我们提问是否应当率直、简洁、含蓄、委婉、认真、诙谐、幽默、周密、随意等等。

销售沟通中的礼仪3、分清提问的场合

是公开谈判还是秘密谈判，是个人间谈判还是组织间谈判，是场内桌面上谈判还是场外私下谈判，是质询还是演讲等等，都要求提问者注意环境场合的影响。

销售沟通中的礼仪4、讲究提问的技巧

①审慎组织语句。在谈判活动中谈判者为了获得有利的谈判地位或显得尊敬有礼，对谈判语言进行语序及结构的变换，使听话者产生语意判断上的错觉，并对之进行积极呼应。如不少国外谈判理论著述中都举过的一个典型例子：一名教士问主教：我在祈祷的时候可以抽烟吗?主教感到这位教士对上帝极大的不尊，断然拒绝了他的请求。而另一名教士也去问这位主教：我在抽烟的时候可以祈祷吗主教感到他念念不忘上帝，连抽烟时都想着祈祷，可见其心之诚，便欣然同意了。后一名教士的请求之所以获准，正是由于他审慎组织语句，玩了一个以谓语与前置状语调包的游戏。

销售提问中的细节：

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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！