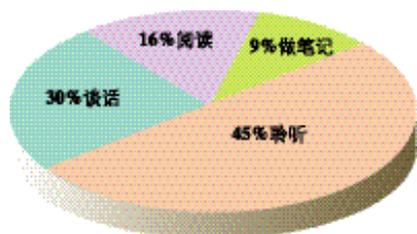


销售人员如何进行有效的聆听

Text 销售部 汪大清

人们大多将70%时间用于沟通,大致的时间分布如下图所示:



销售人员及管理售货员通常需要将70%——80%时间用于沟通,其中主要工作是聆听,然而据调查,一般人的有效聆听率只有25%。销售人员如何才能做到有效的聆听是十分重要的课题。

心不在焉会伤害别人。一个好的聆听者必须学会聆听,要懂得提问和解读肢体语言,掌握提问及肢体语言的技巧会有以下好处:

1. 与顾客建立良好的人际关系,增加再次见面机会。
2. 更好了解顾客需求,以及他们对竞争对手的看法。
3. 减少误会。
4. 改善顾客对需求的不满意程度。
5. 观察顾客购买信号,更快成交。

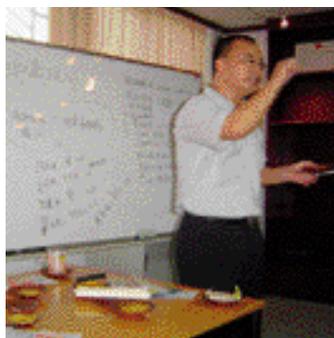
听与聆听存在的差异:聆听是有目的的听觉,需要专心、思考和注意力。具体内容请见下列表格对照。

积极的聆听法是一种有价值的聆听方法,不仅注意谈话内容,还注意到了谈话

者的态度(语言的转折、音调高低、说话时的停顿、身体语言及其它细节)。

多听能得到智慧,多说则令人讨厌——意大利谚语。由于篇章原因,有关聆听技巧的信息,将陆续登出。

听	聆听
· 一种纯粹身体机能上的反应	· 心智与情绪的感觉(逻辑与感觉)
· 一种简单的活动	· 一种复杂的活动(需要分析、理解和解释)
· 自然而然,不借助外力	· 需要专心致志——专心和长时间的注意力
· 本能(除非有听力障碍)	· 一种需要学习的技巧
· 可同时听很多声音	· 剔除杂音,寻找特定的意义和注意力
· 简单、轻松	· 一种需要学习的技巧
· 人人都能听见声音	· 剔除杂音,寻找特定的意义和思想
· 是聆听的前提条件	· 困难、令人厌烦
· 没有任何其它价值	· 优秀的听众只是少数人
	· 因为自私的动机而做的事情,创造一种价值



作者简介:

汪大清,1996年至2001年,服务于深圳平安保险公司,从事寿险销售。曾任PA18网站项目经理,工作期间获得长期服务荣誉奖。2001年-2002年,任深圳某咨询公司总经理。2003年加盟雅昌公司,任销售部经理,负责集团大客户维护及开发。目前就读中山大学法律系。个人擅长:沟通技巧训练。

多年一线销售及服务工作经历令本人信奉三个原则:

第一、第一资源,为一流企业服务、向每个行业最顶尖人学习;第二、承诺是金;第三、伙伴互利。