



广东赢在执行企业管理咨询有限公司  
广州市华强品牌营销顾问有限公司

# 冠鑫狼性营销实战特训营

第五期：行销从**拒绝**开始

Your own footer

# 一、行销，从顾客拒绝开始

行销过程中，须正确“体认”、“认知”——拒绝；

a、产品、行业的白热化竞争，越来越激烈了；

b、内部管理的成本与控制，越来越难了；

c、顾客个性化的需求多样化，越来越多了；

d、营销技巧的提升与团队建设，去力求满足并符合顾客消费心理的教育训练，相对滞后了；

## 二、企业经营的四字——正派行销

- 1、品质不妥协
- 2、服务不妥协
- 3、安全不妥协
- 4、行销技巧不妥协

## 三、拒绝的解决方案

### 1、面对拒绝或异议，Sales应有的基本态度——：

a、自然现象，不必刻意回避；

b、不是阻碍，而是“Need”——拒绝背后需求的了解；

c、常是顾客对产品的认知不足所产生：

- ①、顾客为什么对您的产品说“NO”——事实上从一开始，顾客对您的产品不了解；
- ②、常是顾客认为产品“贵”

## 2、正确理解产品“贵”的语意：

a、没有价值的产品才叫“贵”；

b、对顾客没有好处；

c、对顾客不了解（含顾客对产品不了解）；

d、Sales工作，就是一种告知工作，教育顾客认识您的产品、了解您的产品；

### 3、面对顾客拒绝的处理，应以共同解决问题为导向，实行双盈战略：

a、沟通艺术——语言艺术；

b、行为艺术——肢体艺术；

c、顾客的异议（不同意见的妥善）处理艺术；

d、Sales工作，就是一种告知工作，教育顾客认识您的产品、了解您的产品；

## 4、某些拒绝不一定要处理，而是允许存在：

a、顺口溜；

b、领悟意境；

c、笑一笑化解之；



## 5、异议的形态：

a、真实——（REAL）——真的存在问题

b、假象——（PHONY）——藉口

c、嘲弄——（BANTER）——开玩笑的

## 6、面对顾客说“不”的处理技巧——问“问题法”（公式）

### A、老板，是不是对——

- ①、我们的产品不满；
- ②、我们的服务不满；
- ③、我们的价格不满；
- ④、我们的营销人员不满；
- ⑤、我们的公司不胜任；

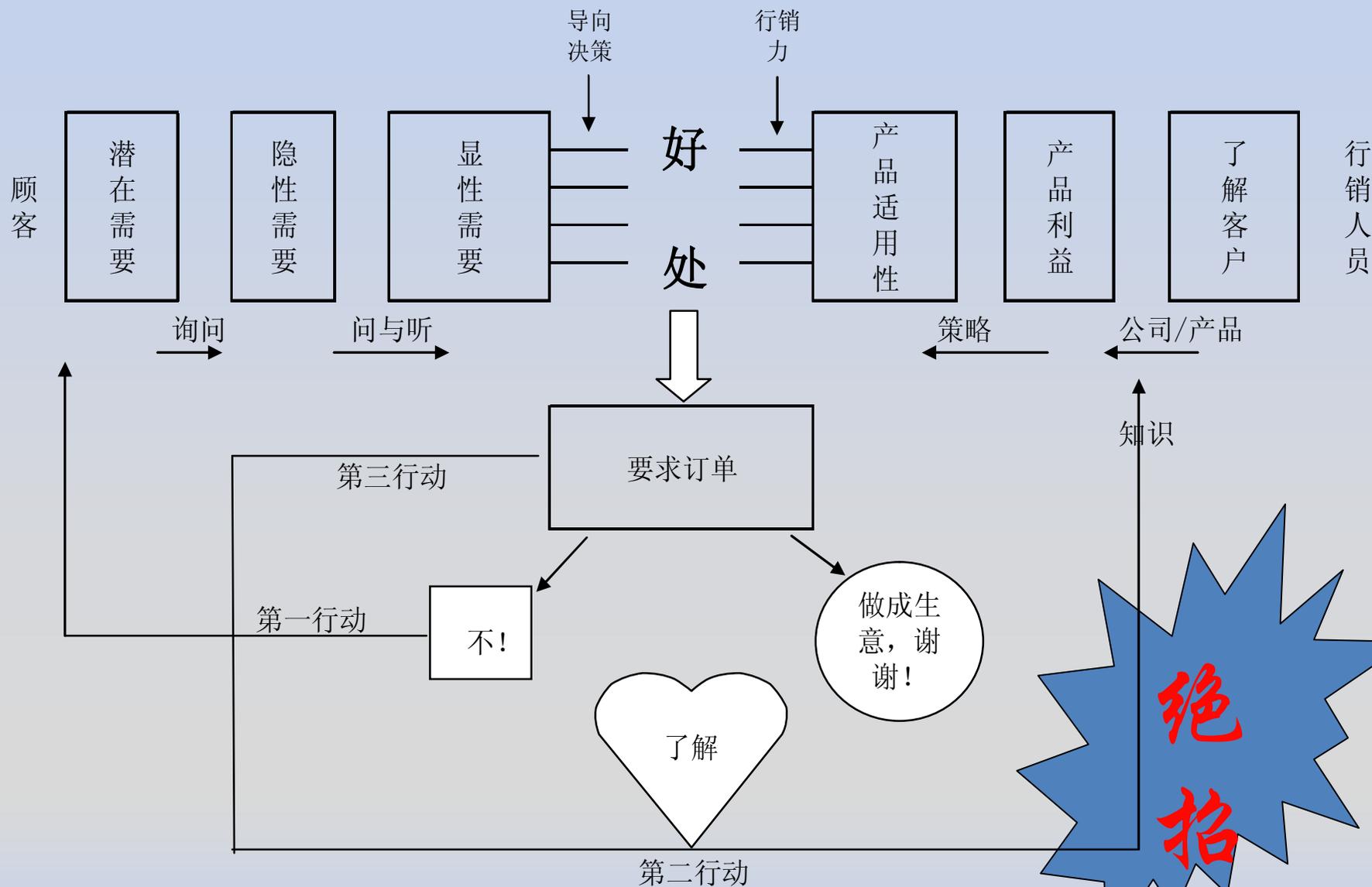
## 7、面对顾客说“不”的处理技巧——问“问题法”（公式）

### B、老板，是不是——

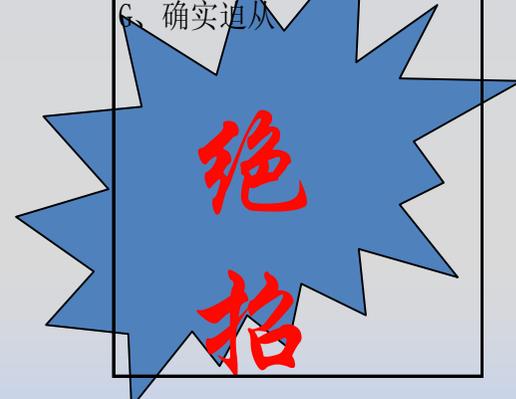
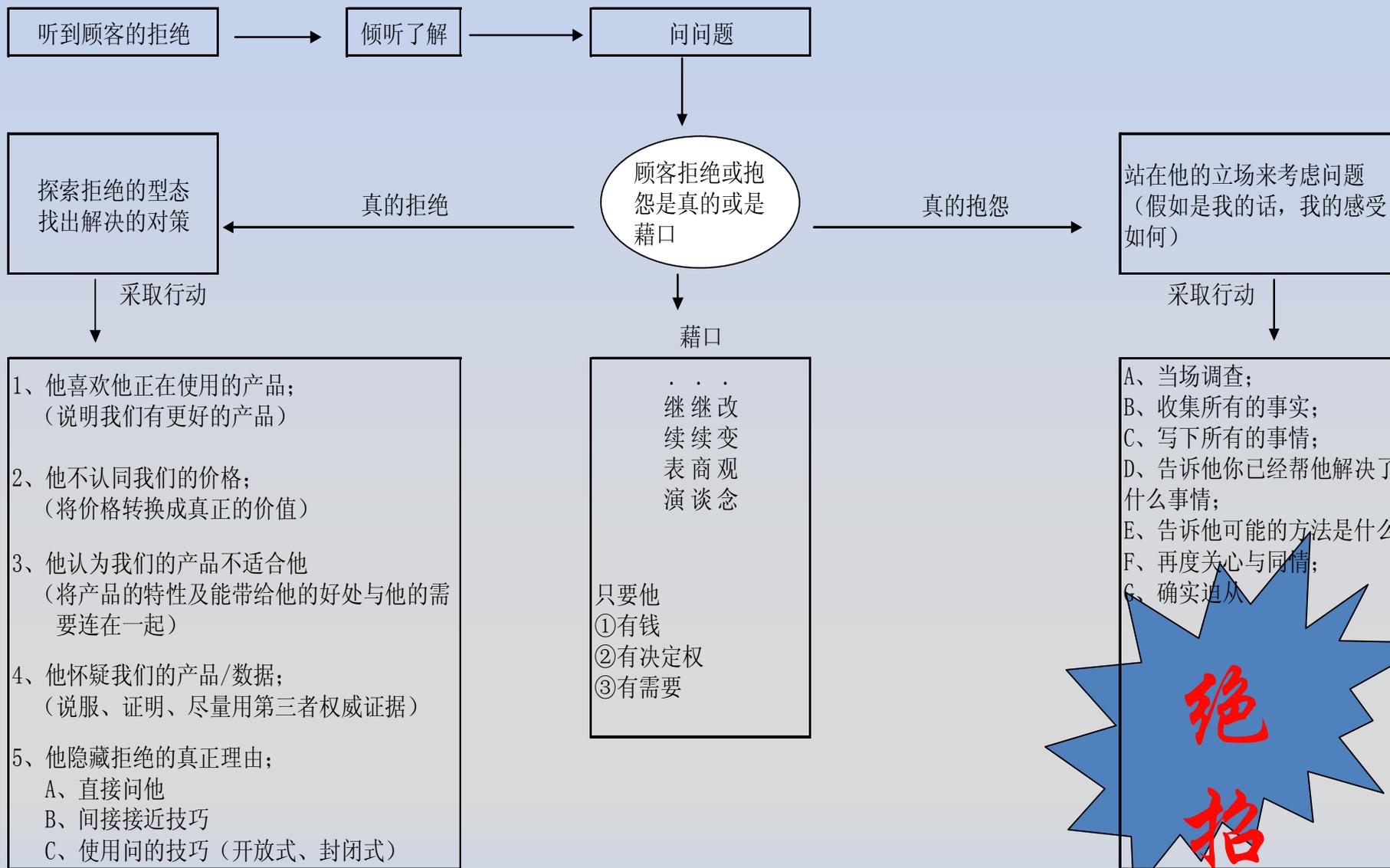
#### ⑥、拒绝马上立即购买；

- a、想买，但怕上当；
- b、货比三家，考察期；
- c、价格贴切，权衡服务；

# 四、行销的整个循环图



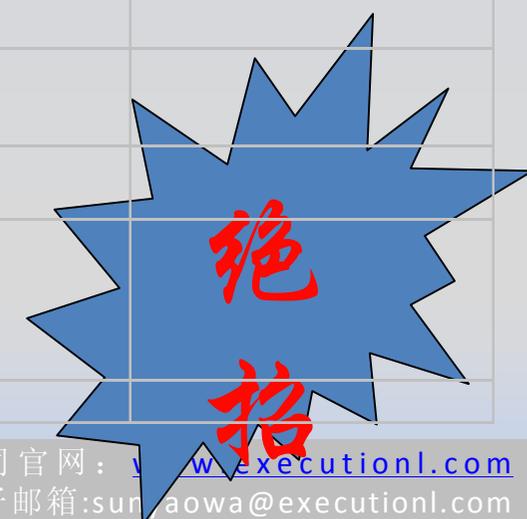
# 五、如何处理顾客的拒绝———拒绝的解决方案



# 六、如何处理顾客的拒绝——抱怨的解决方案

赢在执行 系统整合营销

1、他喜欢他正在使用的产品； (说明我们有更好的产品)		· · · 继续改变 表演观念		A、当场调查； B、收集所有的事实； C、写下所有的事情； D、告诉他你已经帮他解决了什么事情； E、告诉他可能的方法是什么 F、再度关心与同情； G、确实遵从
2、他不认同我们的价格； (将价格转换成真正的价值)				
3、他认为我们的产品不适合他 (将产品的特性及能带给他的好处与他的需要连在一起)		只要他 ①有钱 ②有决定权 ③有需要		
4、他怀疑我们的产品/数据； (说服、证明、尽量用第三者权威证据)				
5、他隐藏拒绝的真正理由： A、直接问他 B、间接接近技巧 C、使用问的技巧（开放式、封闭式）				
6字方针				
“挺得住 撑着久”				
三个慢				
1、说明慢 2、失望慢 3、降价慢				



## 七、六字方针、十二字要诀：

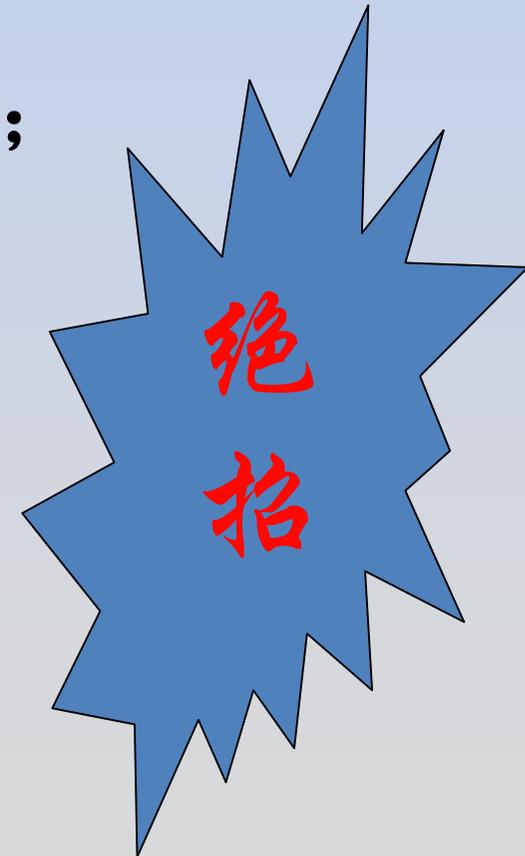
1、六字方针：挺得住、耐得久；

2、十二字要诀：

A、说明要慢；

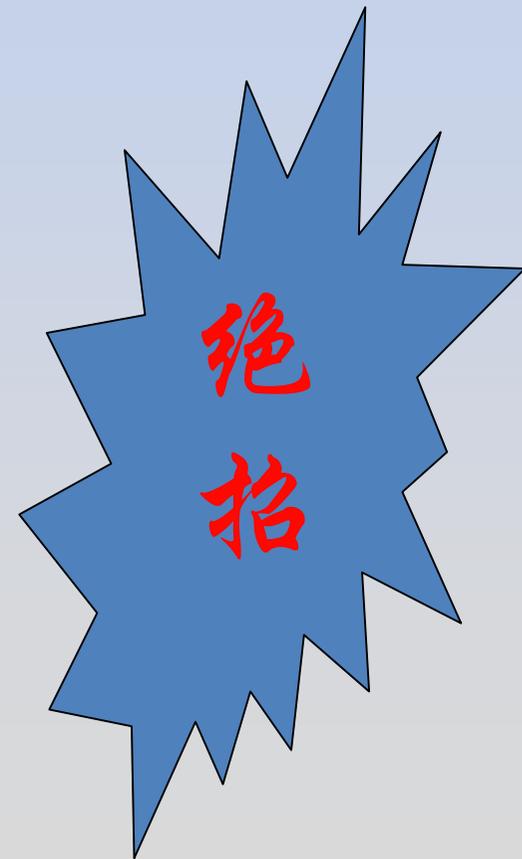
B、失望要慢；

C、降价要慢；



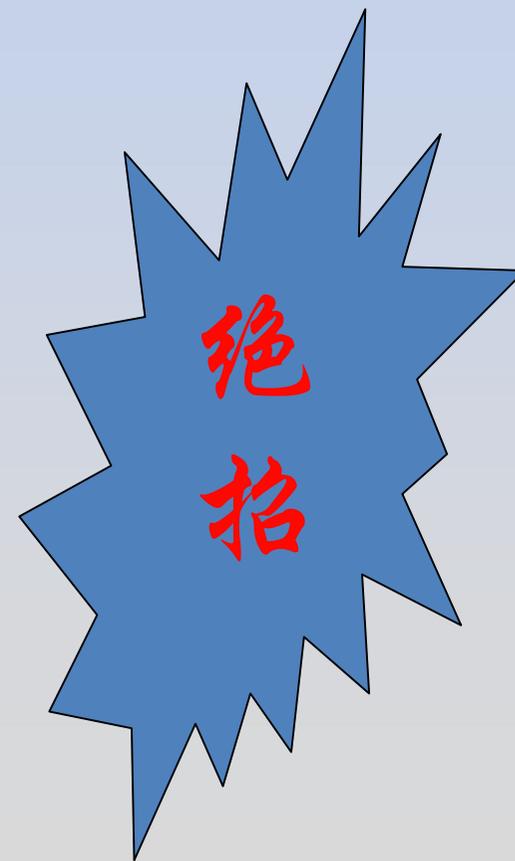
## 八、遭受拒绝五大原因

- A、准备不够；
- B、行为不佳；
- C、说明不好；
- D、对策不适；
- E、缔结不良；



## 九、行销事前准备的五大好处

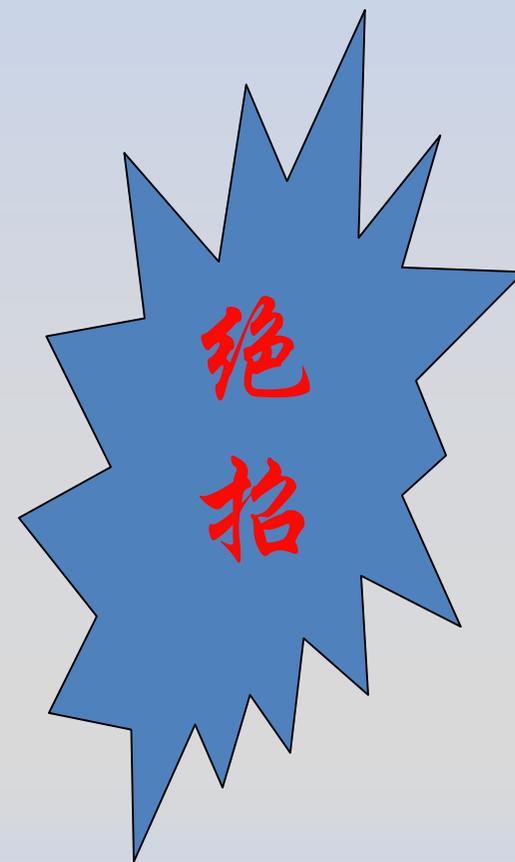
- A、肯定购买对象；
- B、找出行销对策；
- C、事先整体策划；
- D、避免严重错误；
- E、增强成功信念；



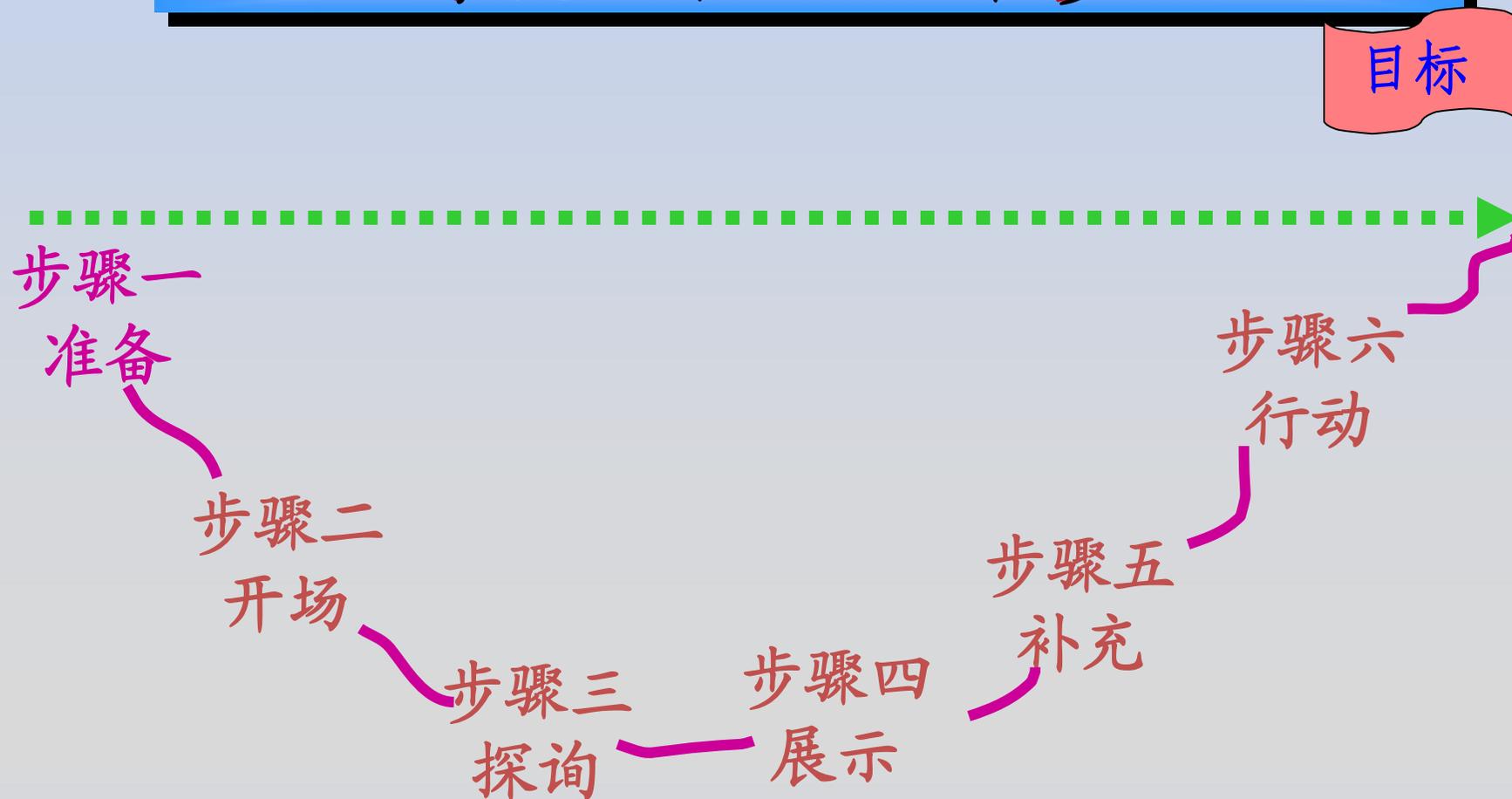
## 十、行销事前准备——避免严重错误解决方案：

### 1、事前准备

- A、心理准备；
- B、了解产品；
- C、了解市场；
- D、拜访客户；



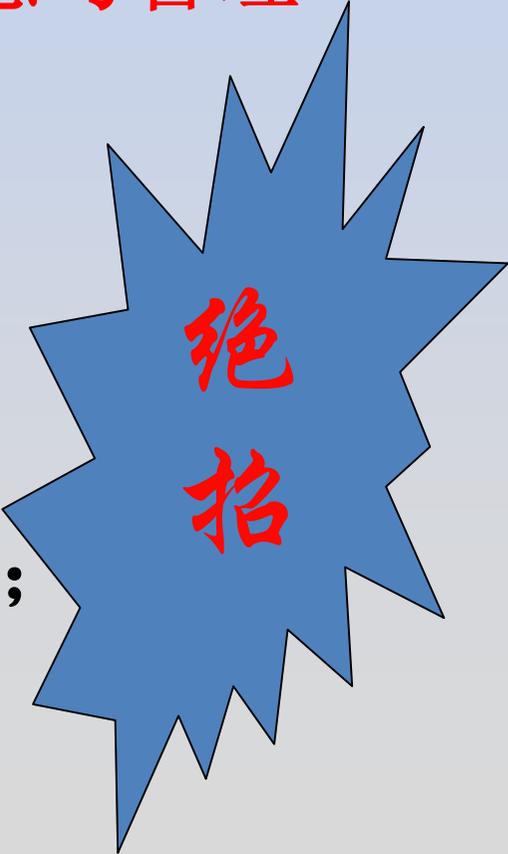
# 商谈过程及六个步骤



## 十一、寻找及创造客户——创意与管理

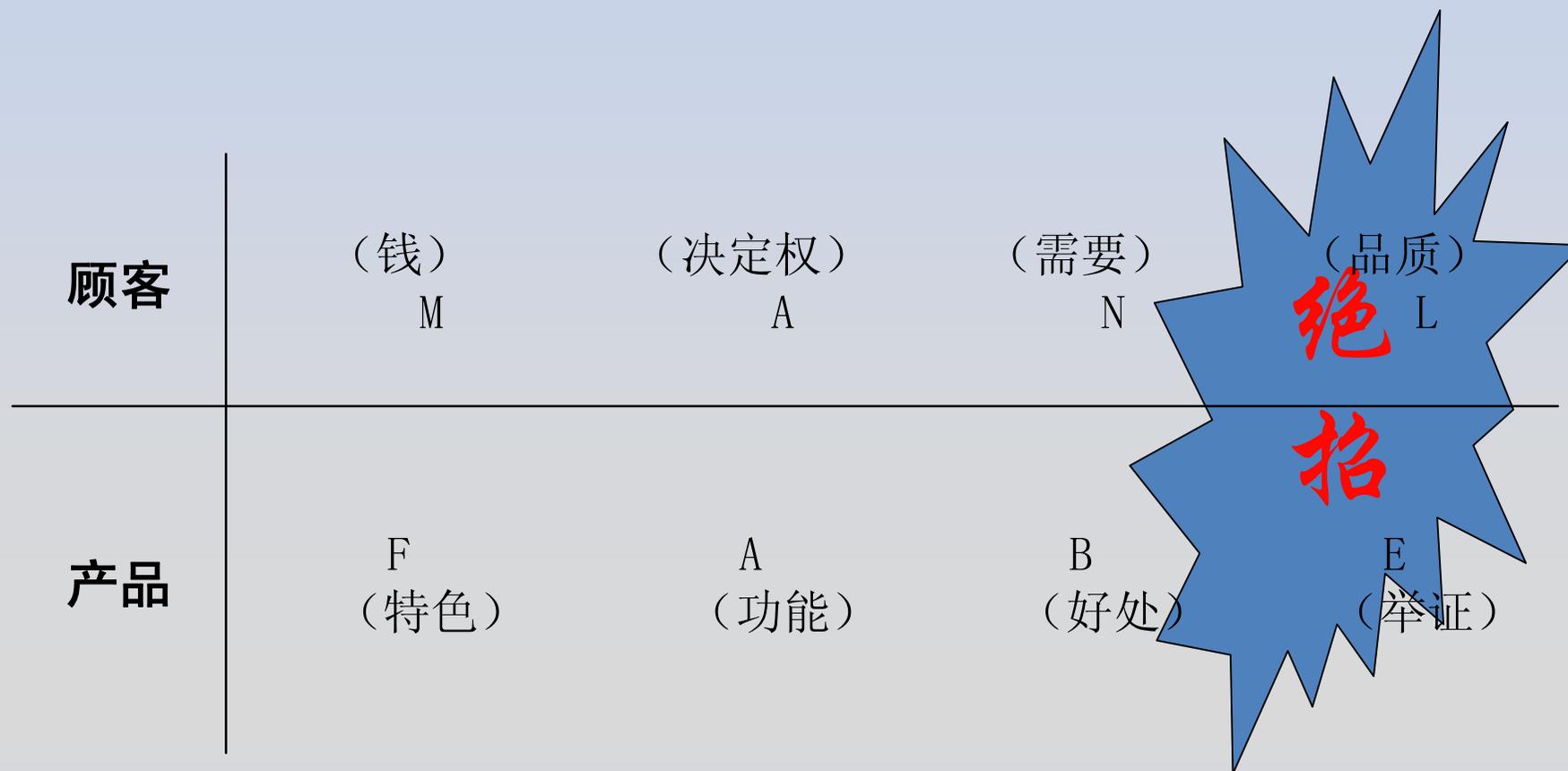
A、生意——生生不息的创意；

B、企业经营靠企划，赚钱靠管理；



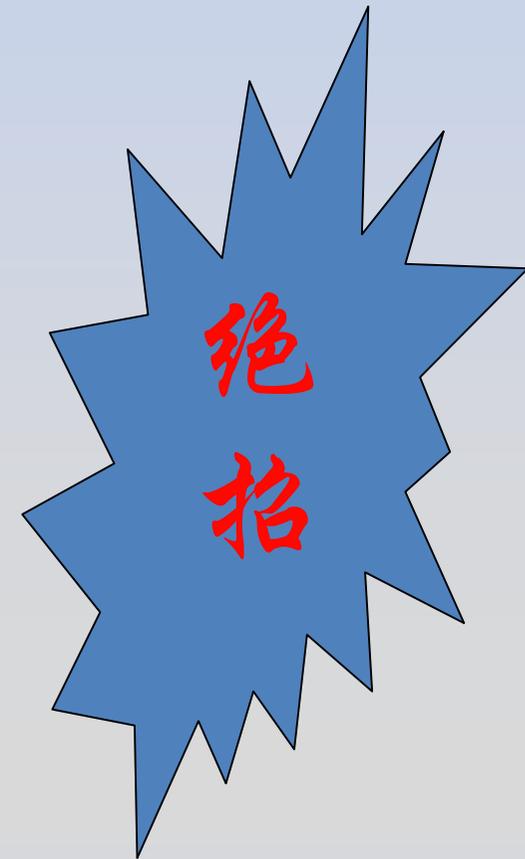
绝招

## 十二、肯定购买对象——四要素的解决方案



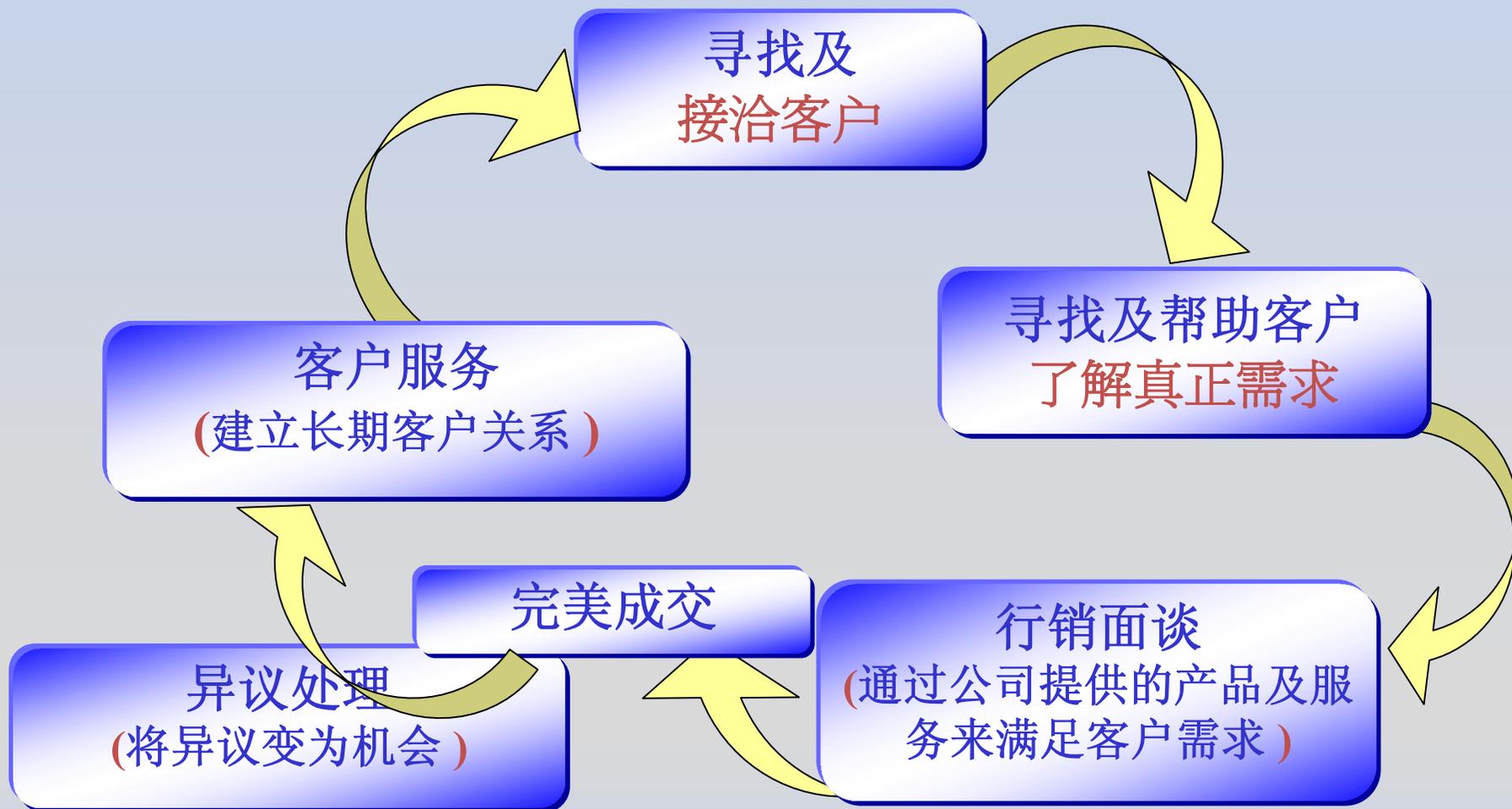
## 十三、遭受拒绝的第二个原因——营销行为不佳

- A、找希望客；
- B、引起好感；
- C、获得信任；
- D、满足需要；
- E、缔结成交；



# 营销循环图

 系统整合营销



# 我们的终极目标是：

**促進**團隊合作

**提高**個人績效

**達成**門店目標！！

沒有最好，  
只有更好！



# THANK YOU!

广东赢在执行管理咨询控股集团冠鑫项目组