

销售情绪识别系统速查表

销售情绪识别系统速查表

销售不是接话，是判断。客户一句话让你慌？用这张表。

第一步：暂停3秒

客户说完，不要立刻回应。给自己3秒，问：

- 他说的是什么？
- 我要不要认真？

第二步：问自己三个问题

问题	是/否
他说的这件事，对我的成交真的有影响吗？	<input type="checkbox"/>
他是在表达情绪，还是在提出问题？	<input type="checkbox"/>
如果我认真回应，会得到什么？会失去什么？	<input type="checkbox"/>

第三步：判断类型，选择动作

类型	特征	应对话术（可直接用）
真问题	指向具体事项，客户有真实疑虑	“您提的这一点很重要。能否具体说一下？” “我回去整理一份资料给您参考。”
假攻击	模糊、情绪化、不指向具体问题	“您说得有道理。” “我再想想。” 一个微笑或[呲牙]
不确定	暂时判断不清	“您方便多讲两句吗？我想了解清楚您的考虑。”

四个常见场景的应对话术

客户说	常见错误反应	正确回应（不被情绪带走）
“太贵了”	立刻解释或降价	“价格确实是一个因素。除了价格，您还关注哪些方面？”
“方案不成熟”	逐条解释自证	“能否具体指出一两个您觉得不成熟的地方？我们专门研究一下。”
“再看看”	焦虑追问哪几家	“好的。为了帮您对比，我整理一份落地数据给您。您最看重的维度是什么？”
“你们行业水太深”	解释“我们很正规”	“您说得对。所以我们把所有承诺写进合同，按节点验收。您也可以先问问我们的老客户。”

金句提醒：

- 不是所有的质疑都需要“搞定”。有些只需要“识别”。
- 你不是在“反应”，你是在“判断”。