



竹间咨询

ZHUJIAN CONSULTING

营销实战工具包

从线索到成单的全景指南

客户拒绝行为
自查表

面临客户拒绝，有如下行为，请打√

拒绝因素	动作表现	自查
觉得你没有价值，不想在你身上费时间	只谈产品信息，客户判断你就是工具人	
	客户最近确实忙，不愿新增工作内容	
	单次邀约时间不恰当或过长，吓到客户	
不想和你交朋友	客户认为与你你不熟，不愿意见面聊天	
	组织研讨会议让客户感到畏难	
	认识新的人让客户感到恐惧	
感觉你不怀好意	含糊其辞，绕圈子，不回答问题，激怒客户	
	明显的诱导信息，让客户判断你不怀好意	
发现你没有情商不会说话	你的表达方式让客户觉得交往困难，不是同路人	
	销售不停地打断谈话，并一直询问	
	销售过度关心采购流程，引起客户警惕	
	销售语速太快，急切，口齿不清	
没有发现你比竞争对手好	客户已有供应商，不想被新厂家缠上	
	不想引入新厂家，增加采购工作量	
	不想出现低价竞争，导致利益受损	

区分客户的语言/行为背后的目的和内心OS

语言/行为	目的	内心OS
有需求我会联系你的	销售员不再主动致电	节省时间做更有用的事 嫌麻烦，不想推动
这事暂时还没定	先稳住销售不再找茬	不担责也不得罪人
我就能定	让销售不越级沟通	担心销售乱说话 突显自己的重要性 想从中捞点好处
不理你	让销售紧张害怕	觉得销售没价值 又懒得解释



竹间咨询

ZHUJIAN CONSULTING

竹间咨询（深圳）有限公司

网址：www.zjzxs.com

电话：0755-26401637

邮箱：13828819689@139.com

地址：深圳市南山区望海路1166号招商局广场7C



关注“竹间人才发展”视频号



扫描二维码咨询“竹间小简”