

孙郡锴◎编著

销售 是个 技术活

销售人员真正销售的不是商品，
而是自己。
成交是销售过程中最关键的部分，
抓住客户并取得他们的信任，
才是实现销售的要诀。

IAOSHOU!
SHIGE!
SHUHUO

早一日学会，少奋斗十年。
将销售技巧和销售心理学有效结合，
帮助你迅速搞定客户，拿下订单。

沈阳出版社

孙郡锴◎编著

销售 是个 技术活

销售人员真正销售的不是商品，
而是自己。
成交是销售过程中最关键的部分，
抓住客户并取得他们的信任，
才是实现销售的要诀。

沈阳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售是个技术活 / 孙郡锴编著. —沈阳: 沈阳出版社, 2015. 9

ISBN 978-7-5441-6926-4

I. ①销… II. ①孙… III. ①销售—方法 IV.
① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 223665 号

出 版 者 : 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编: 110011)

网 址 : <http://www.sycbs.com>

印 刷 者 : 北京溢漾印刷有限公司

发 行 者 : 沈阳出版社

幅面尺寸 : 170mm × 240mm

印 张 : 16

字 数 : 170 千字

出版时间 : 2016 年 1 月第 1 版

印刷时间 : 2016 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑 : 杨敏成 张晓薇

封面设计 : 孙希前

版式设计 : 点石坊工作室

责任校对 : 李 飞

责任监印 : 杨 旭

书 号 : ISBN 978-7-5441-6926-4

定 价 : 32.80 元

联系电话 : 024-24112447 024-62564911

E-mail : sy24112447@163.com

本书若有印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换。

前言

Preface

销售是一门技术，也是一门学问，更是一个充满挑战、充满艰辛更蕴含着极大成功的职业。不管你相不相信，世界上 80% 的富翁都曾经是一名销售员，销售员作为一种职业，既能充分发挥个人能力，又能充分实现个人价值。

成为一名销售高手，跻身于身价千万的冠军销售员之列，是每一位销售员梦寐以求的目标。然而 99% 的销售员注定只能是平庸者，不分寒暑、顶风冒雨地穿梭在大街小巷，却收入微薄。而只有 1% 的人能成为销售冠军，跻身于高收入者行列。为什么同是销售员却有这么大的差异呢？因为人的销售技巧、销售方法有高下之别。大凡在销售行业有所作为的人，无不是深谙销售方法与销售技巧之人。

随着信息共享的程度越来越高，许多销售员的销售手段越来越相似。如果说一个神来之笔的销售是通过“巧劲”战胜了消费者，那么注重销售过程中的每一个技术细节，则是这种“巧劲”的落实与体现。当销售无法靠出奇制胜的时候，技术细节的较量便极为重要。销售，在未来的竞争主要表现为技术细节的竞争，技术细节的竞争才是最终



和最高的竞争层面。就是说，一个人可以通过对每一个销售细节的把握，最终赢得客户，赚到财富。

本书结合了法兰克·贝格、乔·吉拉德等销售巨匠的绝学。从销售形象、新人入门、成交技巧等多方面给销售员全方位的指导，通过这些内容的讲解，销售员可以了解纷繁复杂的商业行为背后的真相，可以了解销售工作的种种技巧，一步步走向成功。

我们真诚地希望销售员们在读过本书后，能对销售工作有一种全新的领悟，能够更好地开拓自己的职业生涯，让自己的每一点付出都获得丰厚的回报。

目 录

Contents

第一部分 打造你自己

如今的销售行业竞争激烈，一个销售员如果只知道埋头跑单，是绝然不会获得大成就的。只有懂得如何运用智慧去工作，使自己拥有更广泛的影响力，才更容易获得成功，或者说比别人获得更大的成功。事实上，对于销售人员来说，要想推销好自己的产品，首先必须要学会的就是推销自己。

第一章 销售产品，从销售自己开始 / 2

若要成为一流的销售员，就要先从仪表修饰做起 / 2

销售员的穿衣打扮，并不是越华丽越好 / 5

不可忽视的个人卫生习惯 / 8

言谈是否有礼与业绩挂钩 / 11

举手投足必须达到职业标准 / 14



销售人员需要时刻把微笑挂在脸上 / 17

约见客户是个学问 / 20

名片应该体现销售人员的品位与素养 / 24

第二章 销售人员应具备的心理素质 / 27

每一个销售员都应该以自己的职业为骄傲 / 27

不自信的销售员，不足以让客户产生信任 / 29

销售是勇敢者才能做好的工作 / 32

做销售工作就不能太要面子 / 34

迎难而上，是销售人员必不可少的从业精神 / 39

销售员自身的热情对其成功的作用达到 90% / 42

永不言弃，坚持就是胜利 / 46

被拒绝 100 次，就准备好第 101 次 / 48

第二部分 摸清客户底细

客户就是我们的衣食父母，对于初出茅庐的销售新人来说，最难办的问题就是怎样找到客户。只有找到了客户，你才有销售对象，你的销售成绩才有可能节节攀升。因此，作为一名销售员，你必须充分重视客户，了解客户，了解客户的需求，并不断培养自己开发客户和维护客户的本领和技能。

第三章 客户就在你身边 / 52

你的客户无处不在 / 52

关心重视每一个人 / 54

每户必访而不是择户销售 / 58

任何时候任何地方，你的财主都有可能出现 / 61

每一个客户背后都意味着 250 个客户的存在 / 63

老客户是一笔非常宝贵的财富 / 65

寻找“第三方”作为中介 / 67

好记忆会给你带来好生意 / 72

优秀销售员必然能够判断出准客户与假客户 / 76

建立你的客户名单 / 83

第四章 把客户当成朋友 / 88

销售的目的是赢得客户而非挑战客户 / 88

与客户建立良好友谊对销售工作具有不可估量的作用 / 90

销售人员必须给客户一种值得信赖的感觉 / 93

要促成购买，销售活动就应当侧重于情感 / 97

真诚的关心能换来客户的信任 / 99

销售人员必须懂得想客户之所想 / 101

怎样做才能真正体现想客户之所想？ / 103

优秀的销售员一定是个耐心的倾听者 / 105



第三部分 沟通的艺术

在销售工作中，语言显然是最重要的，可以说每一个环节都离不开嘴，每一次交易都不亚于一次外交活动。作为销售员，你只有能说，会说，才能说中客户需求；能讲，会讲，才能讲出高效业绩；心到，口到，订单才能轻松拿到。因此有人说“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。也就是说在某种情况下，“好嘴”能比“好胳膊好腿”创造更大更多的价值。

第五章 好的开场，预示着满意的结果 / 110

先打动秘书小姐才能打动客户 / 110

一个好的开场白，预示着一段成功的买卖 / 113

别说客户不爱听的话 / 118

化客户之戾气为祥和 / 121

让客户飘飘然起来 / 126

赞美客户的尺度把握 / 129

好的销售员一定懂得见人下菜碟 / 132

买卖不成礼节在 / 138

第六章 做最好最有利的销售陈述 / 141

如何在最短时间抓住客户注意力 / 141

如何将客户的兴趣勾引出来 / 145

如何最有效果地展示产品 / 148

如何将客户的购买兴趣转化为购买欲望 / 153

如何找到客户心中的购买诱因 / 157

撩起客户的心理惯性 / 160

让客户感到：不选择你的产品会很痛苦 / 164

一定要发现成交最佳时机的信号 / 170

尽一切努力防止客户反悔 / 174

在谈判中达成交易 / 179

第四部分 细节的把握

细节决定成败，这句话适用于每一个领域。譬如我们做销售的，要怎样才能知道客户是否对产品产生兴趣？又如何读懂客户的暗示呢？这就需要销售员察言观色、洞察人心的能力，善于从客户的一颦一笑、举手投足等细节上揣测客户的心理，分析客户的思想动态，然后从客户的心理需求出发，说客户喜欢听的话，推销客户需要的产品，并为客户提供满意的服务。当然，销售中有很多细节都是需要注意的，一个大大咧咧、粗心大意的人是做不好销售的。



第七章 约见客户的几大要点 / 184

电话约见的技巧与绝招 / 184

约见客户不能出错的三个要点 / 189

没有时间观念就没有业绩 / 194

排除拜访当中客户的消极态度 / 198

第八章 用小心换来客户的开心 / 202

有备无患，事先一定要摸清客户底细 / 202

接近客户的几个要点 / 205

必须学会处理好客户的抱怨 / 208

客户一颦一笑、举手投足都有深意 / 212

销售工作要始终坚持诚信第一 / 220

第九章 不做一锤子买卖 / 225

绝不能卖出产品就形同陌路 / 225

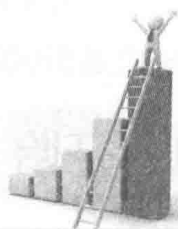
去时要比来时美 / 228

能再访才能有更多钱赚 / 230

关心都是赢得永久客户的重要因素 / 234

售后服务的九大误区 / 236

不要与竞争对手发生正面冲突 / 241



第一部分 打造你自己

如今的销售行业竞争激烈，一个销售员如果只知道埋头跑单，是绝然不会获得大成就的。只有懂得如何运用智慧去工作，使自己拥有更广泛的影响力，才更容易获得成功，或者说比别人获得更大的成功。事实上，对于销售人员来说，要想推销好自己的产品，首先必须要学会的就是推销自己。



第一章 销售产品，从销售自己开始

若要成为一流的销售员，就要先从仪表修饰做起

人都是先看外表的，外在形象关系到我们留给别人的第一印象。作为一名销售员，如果你的仪表过不了关，那么客户就会对你和你要销售的产品先失去了兴趣。因此，销售高手都十分注意调整自己的外表，以期直接迅速地给客户留下最好的印象。

日本销售界流行一句话：若要成为第一流的销售员，就应先从仪表修饰做起。而美国最优秀的销售大师法兰克·贝格也曾说过，外表的魅力可以让你处处受欢迎，不修边幅的销售员在给人留下第一印象时就失去了主动。

八月份一个炎热的下午，一位销售钢材的专业销售员走进了一家制造公司的总经理办公室。这个销售员身上穿着一件有泥点的衬衫和一条皱巴巴的裤子。他嘴角叼着香烟，含糊不清地说：“早上好，先生。我代表大洋钢铁公司。”

“你也早上好！你代表什么？”这位总经理问，“你代表大洋公司？听着年轻人，我认识大洋公司的几个头儿，你没有代表他们，而你是错误地代表了他们。”

很明显这是一个失败的销售。

一位销售员刚刚进入销售行业时，他的着装打扮十分不得体，为此公司的一位顶尖销售员对他说：“老兄，头发太长了，一点也不像个销售员，该理发了，每周都要去理一次，那样看上去才会有精神，领带也没有系好，衣服的颜色搭配得太不协调了，真该找个人好好请教一番。”并且他告诉这位新手，只有穿着打扮得体，才会更容易赢得别人的信任，更容易达成交易。

这位销售员觉得他讲的很有道理，听从了他的建议，每周去理一次头发，并且他还专门去向别人请教如何打领带、如何搭配衣服。这些虽然浪费了他许多钱，但是结果正如那位顶尖销售员所说的那样，他的投资马上就赚回来了。

有人说着装打扮不是万能的，但装扮不得体是万万不行的。这话确实很有道理。如果你的穿着得体，信心自然会大增。

而生活中，一些销售员常辩解说，天天都在外面跑，哪有时间换干净的衣服，连和女朋友约会都要灰头土脸地去。销售员工作虽然是一个回报丰厚的工作，但确实也是非常辛苦的。尽管如此，一个聪明的销售员，也应该知道，外表是他的第一张牌。

比如有一个汽车交易商准备卖一辆二手汽车，他会怎么样做呢？直接把车开去卖了？不，很明显，他首先会把车送到车间里，将表面的擦痕都磨光，然后重新上漆；之后还要将车内装饰一新，换上新的轮胎，调试好其他设备，使一辆旧车“旧貌换新颜”。只有这样的汽



车，才可能卖个好价钱。作为销售员也是一样。记住，仪表不凡和风度翩翩，会使你在客户心目中的可信度增值，合适的形象会为你的成功增加砝码。而衣着邋遢不只会损害你的个人形象，也会阻碍你销售的成功。

斯洛克是一个出色的销售员。有一次，斯洛克在一次技术交流会上结识了一位经理，该经理对斯洛克公司的产品颇感兴趣。两人约定了时间准备再仔细商谈一下。但等到前往公司的那一天，下起了大雨，于是斯洛克就穿上了防雨的旧西装和雨鞋出门。斯洛克到了那家公司以后便递出了名片，要求和经理面谈，然而他等了将近一个小时，才见到那位经理。斯洛克简单地说明了来意，没想到那位经理却冷淡地说：“我知道，你跟负责这事的人谈吧，我已跟他提过了，你等会儿过去吧。”

这种遭遇对斯洛克来说还是第一次，在回家的路上他反省着：“是哪一個地方做错了呢？”今天所讲的内容应是跟平常一样魅力十足地吸引客户的呀。怎么会这样，他百思不得其解。

然而，当他经过一家商店的广告橱窗，看到自己的身影后恍然大悟，立刻明白了自己失败的原因。平常斯洛克都穿得干净、潇洒而神采奕奕，而今天穿着旧西装、雨鞋，看来就像落魄的流浪汉，更别提销售了。

可见，穿着打扮不同，给人留下的印象也会不同，而对于销售员，人们往往是以貌取人的。

一位经验丰富的经理说：“有一天，一个人来拜访我。他的穿着就像一部著名的老剧《上午之后》中的一个角色。他开始做一个好得非同寻常的销售推介，但我的注意力总是无法集中。我看着他的鞋子、他的裤子，然后再把目光扫过他的衬衫和领带。大部分时间里我

都在想，如果这位专业销售员说的都是真的，那他为什么穿得如此落魄呢？

“他告诉我他手中有许多订单，他有许多客户，他们也购买了大量的这种产品。但他的个人外表致命地显示他说的话不是真的。我最后没有购买，原因是我对他的陈述没有信心。”

再好的商品，如果被穿着邋遢的销售员拿着，商品也会随之得到不好的评价。因此，销售员只要有这样不合格的打扮，首先就会失去与他人竞争的入门机会，更不用说销售产品了。因此，请在衣着打扮上多花点时间、多花点金钱，这样做你绝对不会吃亏。

销售员的穿衣打扮，并不是越华丽越好

销售行业处处以貌取人，衣着打扮品味好、格调高的销售员，往往占尽先机。然而这并不意味着打扮得越华丽越好，对销售员来说，最重要的是打扮的适宜得体，这样才能得到客户的重视和好感。

适宜的衣着是仪表的关键，所以销售员应该注意其服饰与装束。服饰的穿着没有固定的模式，应该根据预期的场合、所销售的商品类型等灵活处理。一般来说，销售员穿白衬衣，打领带，配深色西装为宜。若故意穿奇装异服，想以此给你的客户留下深刻的印象是不明智的。销售员的衣着应与自己要走访客户的服饰基本吻合，如果反差太



大，你的客户将难于接受你及你销售的商品。若一名销售员穿着笔挺的西装、锃亮的皮鞋，珠光宝气地去走访客户，那无疑是自寻绝路。销售员的衣着还应与客户所在的场合相一致，如果你的销售对象是在工作场所，则穿着应较为正规；如果走访对象是在家中，穿着则可随便一些；如果你走访的对象是高层管理者，则应注意服饰的品牌、质地。销售员也应注重自身的整洁状况和卫生习惯，如男销售员应经常修理自己的胡须、头发，以便给人以精神饱满的感觉，而不修边幅、邋邋遢遢，就有可能会失去销售机会。

那么，怎样的装扮才算得体呢？

要想做一个专业的销售员，一定要有一个适合自己的着装标准。对于男销售员来说，与客户见面时可以穿有领T恤和西裤，使自己显得随和而亲切，但要避免穿着牛仔装，以免显得过于随便。如果是去客户的办公室，则要求穿西装，因为这样会显得庄重而正式。在所有的男式服装中，西装是最重要的，得体的西装会使你显得神采奕奕、气质高雅，内涵丰富、卓尔不凡。

销售员在选择西装时，最重要的不是价格和品牌，而是包括面料、裁剪、加工工艺等在内的许多细节。在款式上，样式应简洁。在色彩选择上，以单色为宜，建议至少要有一套深蓝色的西装。深蓝色显得高雅、理性、稳重；灰色比较中庸、平和，显得庄重而得体；咖啡色是一种自然而朴素的色彩，显得亲切而别具一格。

另外，穿西装还要注意熨烫，口袋里不要塞得鼓鼓囊囊。切忌在西裤上别着手机、大串钥匙，这会破坏西装的整体感觉。

在选择领带时，除颜色必须与自己的西装和衬衫协调之外，还要求干净、平整不起皱。领带长度要合适，打好的领带尖应恰好触及皮