

世界上最可怕的 销售员

李志明◎著

销售世界上第一号的产品——不是超级跑车，而是自己。在你成功地把自己推销给别人之前，你必须百分之百地把自己推销给自己。

销售传奇 吉尼斯世界销售纪录保持者
乔·吉拉德 | How Astonishing
Such Marketing Is!

亲情指导与鼎力推荐

销售超人李志明超跑销冠的炼成手记
销售中人性弱点的终极传导
刷爆销售记录 屡创成单新高

世界上最可怕的 销售员

How Astonishing
Such
Marketing Is!

李志明◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

世界上最可怕的销售员 / 李志明著. —北京:
中华工商联合出版社, 2016.3
ISBN 978-7-5158-1608-1

I. ①世… II. ①李… III. ①销售学
IV. ① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 036038 号

世界上最可怕的销售员

作 者: 李志明
责任编辑: 于建廷 臧赞杰
特约编辑: 陈总峰 董嘉佳
营销推广: 王 静 万春生
封面设计: 周 源
责任印制: 迈致红
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司
印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司
版 次: 2016 年 5 月第 1 版
印 次: 2016 年 5 月第 1 次印刷
开 本: 710mm × 1020mm 1/16
字 数: 210 千字
印 张: 18
书 号: ISBN 978-7-5158-1608-1
定 价: 39.00 元

服务热线: 010-58301130
销售热线: 010-58302813
地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19-20 层, 100044

Http: //www.chgslcbs.cn
E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)
E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书
版权所有 盗版必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。
联系电话: 010-58302915

第一章	销售是勇者的事业	// 003
心态决定成败	微笑是最好的武器	// 006
	耐心可以战胜一切“艰难险阻”	// 009
	勤奋不仅仅是一种精神	// 012
	自信是做好一切事业的基础	// 014
	真诚守信是最大的本钱	// 017
	鼠目寸光让人生“受伤”	// 020
	别用生气来惩罚自己	// 023

第二章	你的形象值千金	// 029
打造“可怕”的专业形象	外表是无声的销售通行证	// 034
	把衣服穿进客户心里	// 037
	整理服装的6大要领	// 040
	男女销售员的着装法则	// 043
	销售员必须注意的礼仪细节	// 047
	延伸阅读：汽车销售的小细节	// 055

第三章 众里寻他——谁是你的潜在客户 // 059

定位客户

了解客户胜过了了解产品 // 062

找到关键客户更容易成交 // 065

销售互联网 + // 068

不和“陌生人”做生意 // 072

客户是“无利不起早” // 075

第四章 不懂产品你还能和客户谈什么 // 079

不懂产品介绍怎能拿订单

介绍产品有技巧 // 084

邀请客户参与 // 089

好演示胜过千言万语 // 093

销售道具让你如虎添翼 // 096

做竞争对手肚子里的“蛔虫” // 099

最有效的产品介绍方法 // 103

有效示范的9大技巧 // 107

1000个推荐理由不如一个第三方证明 // 109

延伸阅读：各大名牌汽车的营销花样 // 111

第五章 拜访客户前的3个必备工作 // 117

拜访客户不是全凭嘴

初次拜访，别在细节上栽跟头 // 121

30秒自我销售 // 125

随身工具不可少 // 129

客户角色知多少 // 132

人受欢迎产品才能受欢迎 // 135

拜访客户的6个关键步骤 // 138

赞美是获得客户好感的必杀技 // 141

从客户的爱好入手 // 143

第六章 让客户把产品自己卖给自己	倾听也是一种沟通 // 149 话有三说，巧说为妙 // 152 让客户亲身感受产品 // 156 引导客户说“是” // 159 延伸阅读：汽车销售中的一些技巧 // 161
第七章 拥抱异议	褒贬是买主 // 165 向客户异议叫好 // 168 追根究底——清楚异议产生的根源 // 171 顾客异议背后的潜台词 // 174 李逵与李鬼 // 178 打好异议的预防针 // 182 有效消除异议的 7 种方法 // 184
第八章 谈判不是让自己赢	双赢是成交的基础 // 191 弄清客户的真正态度 // 194 没有回报绝不让步 // 196 打造数字、案例的说服力 // 198 挖掘出买方的决策者 // 200 更快，更高，更强 // 203 不要掩盖产品的缺点 // 206 刺激客户购买的 7 个心理战术 // 208 以“小”藏“大”谈价格 // 210 不合理要求巧拒绝 // 211 谈判中如何回答问题 // 214 延伸阅读：汽车销售问答范例 // 216

第九章	不简单的售后服务	// 221
服务无极限	主动处理投诉和抱怨	// 225
	积极兑现服务承诺	// 228
	只给客户最适合的，而不是最贵的	// 230
	海底捞我们都能学会	// 232
	事关客户无“闲事”	// 235

第十章	250 定律	// 241
把产品卖给美国总统	“猎犬行动”从身边开始	// 244
	记住客户的重要日子	// 246
	维护客户比眼前的销售更重要	// 248
	不要忽视小人物	// 251
	尊重客户带来绝佳口碑	// 255
	永远不说“这不是我的错”	// 257
	如何扩展自己的人际网络	// 259
	省时省力的客户转介绍	// 263

第十一章	你是公司最与众不同的产品	// 269
建立个人品牌	永远跑在潜在客户前面	// 271
	成为行业中的佼佼者	// 273
	良好的信誉会让更多人知道我们	// 276
	延伸阅读：汽车销售人员应具备的能力	// 279



How astonishing such marketing is!

第一章 心态决定成败

销售是勇者的事业

如果一个人的激情，无论在快乐还是苦恼中，都有保持不忘理智所教给的关于什么应当恐惧，什么不应当惧怕的信条，那么我们就因他的激情部分而称每个这样的人为勇敢的人。

——柏拉图

销售是满足客户需求的过程，因为销售的产品特性或优点能给客户带来利益。它不仅促成了交换的进行，也实现了价值的传递。同时，销售更是勇者的事业，因为在销售过程中会遇到很多困难和艰辛。所以，作为销售员，我们首先要有一颗勇者之心。

一支法国探险队在沙漠里迷了路，最可怕的事情是水也没有了。此时，如果走不出沙漠或者找不到水源，那么大家只能面对死亡。

当大家对能否存活下去产生了怀疑时，队长告诉大家说：“我这里

还剩下一壶水，不过在没有穿越沙漠之前，谁都不许喝。”所有人好像又看到了希望，这壶水又把大家从地狱拉回了人间，水壶在队员手中传递着。

一壶水，让死亡又远离了这支探险队，而这壶水也成了大家求生的寄托。但当探险队走出沙漠，彻底摆脱死亡之后，大家决定喝掉水壶的水来庆祝与死神擦肩而过。然而，打开水壶，所有的队员都惊呆了——水壶里流出来的不是水而是沙子。

从这个故事当中我们不难看出，对于绝望的人来说，只有出现新的目标，才会产生信念，从而获得希望，而坚持自己的信念，需要极大的勇气。

销售更是如此。因为销售行业是一个极具挑战性的行业，我们必须不断给自己设定新的目标，不断地坚守我们的信念，用我们的勇气去挑战路途中的艰难，只有这样才能成就自己精彩的人生，到达成功的彼岸。

一家规模很大的涂料公司准备扩张销售计划，便每个月招聘一名销售员，新员工必须先办公室里学习商品知识和谈判技巧，然后跟着入行久的销售员去现场观摩，最后成功销售出一件商品，才能够成为该公司的正式员工。

某月，公司雇用了一名十分年轻的销售员。他非常努力，但经过前两个阶段的学习之后，当他得知只有成功销售出去一件商品才能成为一名正式员工时，却瞬间失去了信心。

这名销售员经过几次失败之后，似乎已经彻底失望了。在他决定放弃之时，销售经理接见了，并真诚地告诉他：“你能行，你是最棒的。”然后又对他说：“我现在要把一个极其简单的任务交给你，你需要有勇气去敲开大街对面一个经常买我们东西的客户的大门，因为以前我也总

是把新来的销售员安排到那里去销售。他无论什么时候都会购买我们的商品，不过，他是一个特别难缠的客户，他会对你大喊大叫，满嘴粗话，仿佛不愿意让你在他那里待上一秒钟。不过，他是一个心地善良的人，不会真的将你赶出门外。而你需要足够的耐心和勇气，听他讲完，然后告诉他说：“是的，先生，我明白。但是今天我给你带来的是本市最好的涂料，我想这一定是你最想要得到的东西。”无论他讲什么，你都要坚定你的立场，然后讲你要说的话。但你一定要记得，无论在什么时候，他都会向我们销售员订货的。”

这位被打足了气的年轻销售员立即叫开了大街对面老头的门。进入屋里，他报了自己公司的名字，然后他再也没有机会讲上一句话，因为那个老头不停地给他讲一些无关紧要的事情，一会儿教他某种菜的做法，一会儿又教他如何钓鱼，一会又大骂让他离开这里。

他没想到眼前的老头满嘴脏话而且说话毫无边际，但还是按照经理的吩咐耐心地倾听并等待老头讲完。最后他说：“是的，先生，我明白了。那么，这是本市最好的涂料，这样的好涂料，当然是您想要得到的东西。”在听老头讲了一个小时之后，那位年轻的销售员终于得到了第一笔订单。

当他喜滋滋地把订单交给经理时，他说：“您说的关于那位老人的话没错，他是一个特别能唠叨，而且特别难缠的老人。不过他真的给我签订了货单。”

看到订单，经理有些惊讶。他知道，那位特别难缠、满嘴脏话的老头从来没有跟公司签过一笔订单！

毫无疑问，是勇气的力量让年轻销售员充满了信心，而在拥有信心的同时，又是勇气让他开口说：“是的，先生，我明白了。那么，这是本市最好的涂料，这样的好涂料，当然是您想要得到的东西。”

现实中也一样，如果销售员初次遭到客户拒绝之后便没有了信心，失去了勇气，往往不会得到令人满意的收益。

在销售过程中，任何一个销售员都可能会连续几十次、几百次地遭到拒绝。然而，就在这几十次、几百次的拒绝之后，如果再也没有勇气敲开客户的大门，那么失败是唯一的结果。

每个人心中都有很多梦想，但梦想没有实现的主要原因是缺乏勇气，想为而不敢为，所以一事无成。在工作中，每个销售员都会经历许多害怕做不到的时刻，如果因此而画地为牢，只能使无限的潜能为有限的成绩。

销售是勇者的事业，只有勇者才能接受挑战，战胜困难，实现自己的梦想。

微笑是最好的武器

微笑是一种修养，一种风度，一种气质，是真情实感的流露。微笑是一种气质，气质得益于修养；修养是一种境界，境界需要磨炼。个人的修养是用热情的微笑应对和服务客户的理念来充分体现的。将客户视为朋友，传达友谊，是一名金牌销售员具有良好素质和高尚修养的重要体现。

微笑是对客户无言的回答。它是对良好言行的褒奖，对不当言行的包容。微笑有时候也是回答客户刁钻问题、回避两难境地、应对责难者的最佳方法。销售员一个歉意的微笑，就可以体现出难得的成熟和从从容容的人生态度。再挑剔的客户也会被这种成熟与从容融化。

自信的人才能有真心地微笑，才会懂得用充满热情的微笑强化自身的形象。微笑更是特效的“护肤霜”，把它抹在脸上，你会愈加潇洒美丽；

微笑是心底的一脉灵泉，它能使你的内心丰盈而深情。微笑，于老客户是心灵的默契；于新客户是距离的缩短。

一个年轻的日本销售员，他总结了含义不同的 39 种笑容，并一一列出各种笑容要表达的心情与意义，然后再对着镜子反复练习，直到镜中出现所需要的笑容为止。他甚至每个周日晚上都要跑到日本当时最著名的高僧伊藤道海那儿去学习坐禅。

一次次“批评”，一次次坐禅，使这个年轻人开始像一条成长的蚕，随着时光的流逝悄悄地蜕变着。到了 1939 年，他的销售业绩荣膺全日本之最，并从 1948 年起，连续 15 年保持全日本销售第一的好成绩。

1968 年，他成为美国百万圆桌会议的终身会员。

这个人就是被日本国民誉为“练出值百万美金笑容的小个子”、美国著名作家奥格·曼狄诺称之为“世界上最伟大的销售员”的销售大师原一平。

做任何生意，对客户都要有好的态度，如果态度不好，那还有什么生意可做？微笑是销售人员对自己充满自信的标志，客户往往依据你的微笑来获取对你的印象，从而影响对产品的态度。因此，许多时候，只要你献出一分微笑，销售将不再感到困难，人与人之间的沟通将变得十分融洽。

销售大师尚制胜曾经向一位客户销售保险。然而客户一句话顶回来：“保险是骗人的！”尚制胜并没有生气，仍然微笑着问道：“噢，这还是第一次听说，您能给我说说吗？”这位客户说：“假如我和太太投保 4000 元，4000 元现在可以买一部好的彩电，20 年以后再领回的 4000 元恐怕连部黑白电视机都买不到了。”尚制胜仍然微笑并且好奇地

问：“那又是为什么呢？”客户很快地回答：“一旦通货膨胀，物价上涨，即会造成货币贬值，钱就不经花了。”尚制胜继续面带笑容问：“还有其他因素吗？”客户支吾了一下说：“比如受国际市场的波动影响，说不定……”接着尚制胜又笑着问：“还有其他因素吗？”客户无言以对。

于是尚制胜首先维护客户的立场，继续笑着对他说：“您的见解有一定的道理。假如物价急剧上涨20年，4000元不要说买不了黑白电视机，恐怕小人书都买不了几本了。”客户听到这里，觉得对方认可了自己，心里很高兴。

最后尚制胜又补充一句：“当然，我这么年轻在您面前讲这些话，实在有点班门弄斧，还望您多多指教……”说来也奇怪，经尚制胜这么一说，客户开始面带笑容了，接下来两人相谈甚欢。至此，销售的目的达到了。

微笑是一个销售员真诚、自信、愉快、友善等心态的自然流露，只有发自内心的微笑，才能显得亲切、自然，也才会成功地迎合对方。那么，如何才能达到这样的效果呢？

第一，要发自内心。

对于客户来说，销售员硬挤出来的笑还不如不笑。掌握要领微笑，不是媚笑，不是假笑，更不是哈哈大笑。微笑，是一种愉快心情的反映，也是一种礼貌和涵养的表现。通常情况下的微笑，应该是面部肌肉放松，嘴角两端微微向上提起，唇部略呈弧形，不发声、不露齿地轻轻一笑。微笑时，目光应有神，眉头自然舒展，眉毛微微上扬。

第二，要能排除烦恼。

销售员必须学会分解和淡化烦恼与不快，时时刻刻保持一种轻松的情绪，让欢乐永远伴随着自己，并把这种欢乐传递给客户。销售员应该充分认识这一点，在销售中振作精神，把微笑服务贯穿于销售的全过程。

在敲响客户的办公室大门之前，销售员应将烦恼与忧愁通通抖落在大门之外，以最佳的心情和精神面貌应对客户。

第三，要用眼睛去笑。

微笑时，首先表现在嘴的两端要平均地向上翘起。笑的关键在于善于用眼；如果一个人的嘴上翘时，眼睛仍是冷冰冰的，就会给人假的感觉。销售员要想保持愉快的情绪，心胸宽阔至关重要。交谈过程中，难免会遇到出言不逊、闭门谢客的客户，即便如此，销售员也应该气在心里，笑在眼睛里。一定要谨记“忍一时风平浪静，退一步海阔天空”。

第四，要能进行感情沟通。

微笑服务，并不仅仅是一种表情的表示，只有能与客户进行感情上的沟通才称得上有效沟通。有效沟通是指除感情交流互动外，要能产生预期的回应。它能积累沟通双方的信赖关系，这种信赖关系不但能让日后的沟通更容易进行，同时也是开发潜在客户的最重要因素。当你向客户微笑时，要表达的意思是：“见到你我很高兴，愿意为你服务。”即在感情上把客户当亲人、当朋友，与他们同欢喜、共忧伤，成为客户的知心人。微笑体现了这种良好的心境。

耐心可以战胜一切“艰难险阻”

推销，是一个需要很多耐心的工作。如果我们没有足够的耐心，就算这个工作中有足够大的利润，我们也无法获得。

乔·吉拉德办公室里有这样一句标语：通往健康、快乐以及成功的电梯坏了——你必须爬楼梯——一步一格。这句标语不仅仅是挂在了办公室中，同样也记在了乔·吉拉德的心里。在76岁的一次演讲中，乔·吉拉德让人把一个高6米的梯子搬上演讲台，然后在大家的担心中，

他一步一步地爬了上去，并且一边爬一边说：“通往成功的电梯总是不管用的，想要成功，只能一步一步地往上爬。”

当我们在电梯和楼梯之间做选择时，往往都会毫不犹豫地选择电梯，因为电梯可以让我们节省时间和精力。但是在工作中，需要更多的是耐心和踏实。“一步一步地往上爬”，是踏实对待工作的表现，也是每一名成功销售员所要具备的基本素质。就算是乔·吉拉德，在他已经成为世界顶级的推销大师后，也没有忘记这个原则——对工作要有耐心。

推销时，销售员常常会因为顾客的犹豫不决而不耐烦，也常常会因为总是不能说服顾客而泄气。表面上看来，使我们失去耐心的是顾客，其实，在推销的过程中，我们最大的对手是我们自己。每当遇到困难，就会消耗掉我们仅存的那一点耐心，其实只要我们坚持下去，我们会发现，毅力会让我们成为赢家。

一直在工作中保持着耐心，并不是一件容易的事情。有的人会因为听取了别人的劝告而选择退缩；有的人会因为遭到了别人的嘲笑而放弃。在推销的过程中，这些都是我们可能遭遇到的，这时，我们能够做到的就是充耳不闻，一如既往地做好自己的工作就好。

耐心需要我们的毅力来支撑，这就意味着，我们要在工作中或者是生活中，做自己的领导者，而不是一个跟随者。不要做那个跟随别人标记的人，而是做那个刻下标记的人。

当顾客说出“不”时，一般的销售员都会认为交易已经到此结束了。但是我们不能这样做，我们应该拉住顾客的手臂，让顾客感觉到：你不希望他离开，你希望他成为你的客户。当别人认为“不”代表了否定的意思时，我们应该认为“不”代表了“不确定”，而“不确定”就代表了“可能是”。这样的想法，存在于我们的脑海中，会帮助我们坚持到底。

当我们感觉到疲惫，不愿意再走下一步时，这时候，我们应该告诉自己：“或许我还可以再走一步。”然后就去试试看，这个“或许”或许