

这里记录了推销工作所需的全部方法

解决推销过程中遇到的各种问题

# 推销员全书

The greatest salesmen

孙英洁 著



(上册)

最伟大推销员的成长历程

最伟大推销员的行销策略

最伟大推销员的实战技巧

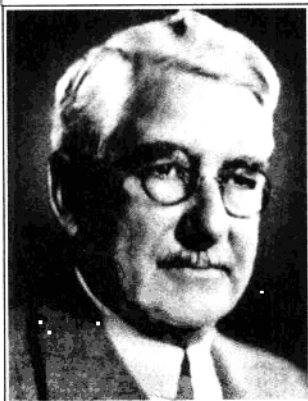
最伟大推销员的企业营销系统

最伟大的推销员

上册

# 推销员全书

孙英洁 著



中国华侨出版社

### 图书在版编目 (CIP) 数据

推销员全书/孙英洁编著. —北京: 中国华侨出版社, 2001.9

ISBN 7-80120-563-4

I. 推… II. 孙… III. 推销-基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 066251 号

## ● 推销员全书

---

作 者/孙英洁

责任编辑/王玮芳

经 销/新华书店

开 本/850×1168 毫米 1/32 印张/24 字数/578 千字

印 刷/北京星月印刷厂

版 次/2001 年 11 月第 1 版 2001 年 11 月第 1 次印刷

印 数/8000 册

书 号/ISBN 7-80120-563-4/F·38

定 价/(上、下) 39.80 元

---

中国华侨出版社 北京安定路 20 号院 邮编 100029

E-mail: overseashq@sina.com

发行部: (010) 64443051 传真: 64443051

# 目 录

## 第一部 销售前的准备

1. 失败者与成功者的区别	1
创造积极的心态	2
乐观面对挫折	3
2. 狂 热	5
热情的力量	6
提高热情的方法	9
推销是一种伟大的职业	11
热情可以赢得一切	12
3. 做个成功的听众	13
认真倾听	14
做一名好的听众的十点注意事项	15
听出购买信号	15
专心倾听的听众	17
面谈时注意倾听	22
倾听的规则	24
如何做出倾听反应	25
4. 自信必胜	27
表现你的自信	27

挖掘你的信心潜力	29
伟大的信念	32
第一次会晤	32
数次伦敦之行	33
难忘的电话	36
5. 耐    心	38
成功者决不放弃	39
再试一次	40
6. 重要的第一印象	41
推销人员的仪容	43
推销人员的服饰	44
推销人员的举止谈吐	45
提升你的形象	46
造就自己的魅力	48
7. 丰富的行业知识	49
相信你的产品	49
推销之道的关键	50
我是在投资你这个人	53
丰富的专业知识及高超的销售能力	55
站在客户的角度考虑问题	56
8. 非凡的亲合力	57
学会建立亲合力	57
物以类聚	59
与客户保持情绪同步	60
银杏树的贡献	62
9. 永不磨灭的斗志	64
特殊的培训学校	65

挑战自我	67
有目标才能有斗志	68
一位优秀推销员的奋斗历程	69
10. 目标——心中的罗盘	72
发现自己的目标	74
为你的目标奋斗	75
制定好行动计划	77
11. 完善的准备计划	78
注意收集“情报”	79
个体资料的准备	80
团体资料的准备	81
避免无效率拜访	82
拜访路线和区域规划	83
最成功的销售	83
善于利用零碎时间	84
如果计划失败，试试另一个	85
12. 珍惜时间的秘诀	86
有效利用时间	87
早起的鸟儿有虫吃	88
长时间工作是成功的秘诀	90
节时的技巧	91
13. 诚 信	93
如何留给人真诚的印象	94
与客户建立真诚的友谊	95
诚实是推销之本	96
守 信	99
14. 一笑百万金	101
日本人的微笑	102

学会微笑	102
价值百万美元的笑容	105
笑的价值	108
<b>15. 永不认输</b>	<b>108</b>
失败只是暂时的	110
成功近在咫尺	112
要具有钢铁般的意志	114
锲而不舍才能成功	115
<b>16. 出色的口才</b>	<b>117</b>
五点说话原则	117
会说话的推销员	118
语言要随时调整	119
语言要正中要害	121
<b>17. 推销应具备的基本技能</b>	<b>122</b>
洞察能力	122
社交能力	124
应变能力	125
<b>18. 良好的业务素质</b>	<b>128</b>
企业知识	129
产品知识	130
顾客知识	131
市场知识	132
法律知识	134
知识的重要性	134
推销员应该具有的原则及态度	136
深刻了解商品	137
寻找一切机会学习	139

19. 热爱自己的工作	140
有敬业精神	142
让别人相信前要先让自己信服	143
20. 得体的礼节	144
打招呼的礼节	144
使用名片的礼节	145
握手的礼节	146
使用电话的礼节	147
吸烟的礼节	148
喝茶的礼节	148
出席舞会的礼节	148

## 第二部 销售中的技巧

1. 评审目标顾客	150
购买能力	150
购买需要	152
购买决策权	154
2. 寻找推销对象	155
在本单位内部寻找推销对象	155
在现有顾客中寻找推销对象	156
从市场调查走访中寻找推销对象	158
3. 吸引客户注意力	159
表演示范法	161
体验示范法	162
善用顾客的喜好	164



4. 开 场 白	165
问题引起开场白	165
使用开场白技巧的好处	168
谦逊的开场白	168
强力有效的开场白	169
使用开场白技巧时应注意的事项	169
空前绝后的开场白	170
5. 客户开发五大注意事项	173
谁有购买决定权	173
终极利益原理	173
10分钟原理	173
确认你的约会	175
电话行销	176
6. 寻找共同话题接近顾客	177
轮盘话术	178
让不想喝水的马先吃些盐	179
睦邻有道，广结善缘	181
寻找共同话题的方式	182
关    怀	182
兴    趣	182
赞    美	183
生活话题	184
7. 推销时要察言观色	184
如何提高观察能力	185
观察可见的信号	186
鉴别潜在客户	188
观察对方的表情	190
留心顾客的态度	192

---

注意顾客态度的突变	193
留意对方的逆反心理	194
8. 好奇推销法	196
唤起客户的好奇心	196
奇特的电脑彩券	197
我是他的老板	197
10分钟的奇特制胜	198
用新鲜感推销	199
身着工作服的推销员	201
9. 注意顾客至上	202
绝不能使客户陷入窘境	202
不要单方面唠唠叨叨	203
把上座让给顾客	205
投顾客所好	206
胜算前的突然失利	206
争取没有希望的希望	207
事关成败的一票	209
10. 设法掌握主动权	210
要成为专家型推销员	211
适时说“不”	213
“鞭子”的妙用	214
11. 礼品战略	215
立即见效的礼物	216
盆景也是好礼物	216
小小一份礼，重重一颗心	218
让客户接受你的人情礼物	219
意外礼物的魅力	221
滴水之恩当涌泉相报	223

12. 利用紧迫感推销	224
限时报价	224
在涨价之前购买	225
“争分夺秒”的交易	226
欲购从速，过时不候	227
竞价出售	228
时间的紧迫	229
13. 打开客户心门	229
开场取得共识	230
正确处理客户小小的异议	230
拉近距离	232
吸引人的第一句话	233
让顾客感激促成交易	235
掏一把同情之泪	236
14. 获得客户的几种方法	238
利用短信获得客户	238
体贴周到的短信	239
书写短信的注意事项	240
广告开拓法	241
广告开拓法的优点	242
广告开拓法的局限性	242
名片开拓法	243
15. 推销对象的选择	244
正确选择推销对象	244
如何选择推销对象	245
16. 电话行销	249
空前绝后的电话推销	250

---

如何面对不断拒绝的客户	250
电话约见	253
直接切入法	254
心怀感激法	256
问题解决法	256
信函跟进法	257
社交应付法	257
坚持到底应付法	258
17. 恭维你的客户	259
孩子都是自家的好	259
世界上最动听的语言	261
18. 推销时的提问技巧	263
提问中巧用假设	265
奇怪的问题	267
暗示式提问	268
主导式提问	269
征询式提问	271
含蓄式提问	271
立即应答式提问	271
限定式提问	273
技巧性的发问	274
广泛型问题	276
让询问逐渐聚焦	278
提问时应注意的事项	279
19. 激起客户的需求	281
唤起客户爱的需要	282
如何推销客户不感兴趣的产品	283
结果提示法	284

20. 对付竞争对手 9 招	285
赞扬对手和尽量回避	286
迎头痛击	287
承认对手但不要轻易进攻	287
一比高低	289
借题发挥	289
以褒代贬	290
利用表扬信	290
对比试验	290
掌握对手情况	291
21. 幽默策略	292
适度幽默	292
幽默的魅力	294
设法逗准客户笑	295
22. 讲故事说服法	296
讲故事的方式	297
催人泪下的保险故事	298
23. 巧妙地获得客户推荐介绍	300
如何赢得推荐	301
感谢推荐人	303
24. 巧妙比喻举例	304
形象比喻法	304
举例说服客户	305
25. 挖掘潜在客户	307
利用公司资源	307
当前客户	307
财务部门	307

---

服务部门	307
公司广告	308
利用个人资源	308
个人的机敏	309
利用外部资源	309
其他销售人员	309
社团和组织	310
报纸和杂志	310
拟定客户名单	310
寻找新业务	313
26. 积极收集“情报”	316
建立自己的情报源	316
做好调查工作	317
建立准客户卡	318
了解客户的相貌	320
总经理不在	321
巧言说服总经理	322
深刻反省	324
了解客户及其家人的兴趣爱好	324
深入了解客户	325
27. 如何约见顾客	326
确定约见对象	327
选择约见时间	329
推销访问原则	330
择定约见地点	331
家    庭	331
办    公    室	332
社    交    场    合	332

联系约见的方式	333
28. 约见顾客的方式	334
信函约见	334
信件化解陪身之困	335
如何写信约定见面时间	337
信函约见注意事项	338
当面约见	339
赢得时间法	339
面陈请求法	340
大意说明法	341
告诫提示法	341
29. 利用产品推销	342
如何利用产品	343
产品推销法的注意事项	345
30. 利用演示法推销	346
如何展示商品	347
夸张地演示	350
试验表演	351
演示推销的注意事项	353
31. 为客户创造需要	355
32. 接近不同类型的客户	357
接近傲慢型客户	357
接近理智型客户	359
接近依赖型的客户	360
33. 直接拜访	362
克服逃避心理	364
“谢绝推销”，不难推销	366

---

直接拜访的注意事项	367
34. 勇于承认错误促推销	367
跪在地上认错的推销员	368
知错就改的总统	369
糟糕的修理工	369
35. 态度上的接近技巧	371
决定性的动作	372
给客户以鞠躬致意	374
36. 吸引客户注意力	375
抓住客户目光	376
让“第三者”为你说话	378
37. 服装礼仪策略	379
外在表现很重要	381
推销员的形象	382
利用服装接近客户	383
38. 出奇制胜接近法	387
“苦肉计”法接近客户	387
“英雄救人”法接近客户	388
“冒险法”接近客户	389
初行不利	389
再度受挫	391
惊险一搏	392
39. 如何拉近关系	393
不可得罪秘书小姐	393
讨好小孩这个把关人	394
射将先射马	395
推销前的热身	396



如何拉近关系	398
40. 克服拜访恐惧	400
推销是从拒绝开始的	400
41. 准时赴约	404
42. 接近新客户的六项法则	407
43. 接近客户前严谨规划	411
44. 面议洽谈的原则	414
推销员需完成的任务	415
面谈应遵循的原则	416
针对性	416
诚实性	417
鼓动性	418
参与性	418
45. 软硬兼施策略	419
假如遇到棘手事	421
自我应变术的运用	422
46. 运用肢体语言推销	424
学习推销高手的洞察能力	425
配合肢体语言推销	426
第一眼的重要性	427
用眼睛来推销	428
47. 利用推销工具	429
名    片	430
48. 赢得客户的信任	432
让客户重新接纳你	432
赢得客户一生的信用	433