

疯狂卖手 销售技巧必修课

销售技巧——产品销售“最后1厘米”的决胜利器，
如何推介产品，一开口顾客就爱听？
如何把“嫌货人”变“买货人”？如何成功促成成交？
本书揭密终端业绩倍增的销售秘笈，提供可借鉴的操作模式，
助您快速参透销售秘诀，迅速成为顶尖销售精英！

中研国际零售商学院 策划 / 祝文欣 主编



中国发展出版社

疯狂卖手 销售技巧必修课

销售技巧——产品销售“最后1厘米”的决胜利器，
如何推介产品，一开口顾客就爱听？
如何把“赚货人”变“买货人”？如何成功促成成交？
本书揭秘终端业绩倍增的销售秘笈，提供可借鉴的操作模式，
助您快速参透销售秘诀，迅速成为顶尖销售精英！

中研国际零售商学院 策划 / 祝文欣 主编

江苏工业学院图书馆
藏书章

中国发展出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

疯狂卖手销售技巧必修课 / 祝文欣主编. —北京: 中国发展出版社,
2008. 10

(疯狂卖手系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 80234 - 284 - 2

I. 疯… II. 祝… III. 销售—方法 IV. F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 156777 号

书 名: 疯狂卖手销售技巧必修课

主 编: 祝文欣

出 版 发 行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标 准 书 号: ISBN 978 - 7 - 80234 - 284 - 2/F · 785

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 中国纺织出版社印刷厂

开 本: 700 × 980mm 1/16

印 张: 11.75

字 数: 175 千字

版 次: 2008 年 10 月第 1 版

印 次: 2008 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

定 价: 26.00 元

咨 询 电 话: (010) 68990625 68990692

购 书 热 线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.develpress.com.cn>

电 子 邮 件: drcpub@126.com

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

前言



近些年，我国零售业发展很快，各类零售卖场不仅数量众多，形式上也从大型零售商店垄断市场的结构，转向以大型零售商店、各类连锁商店、超级市场、仓储商店等零售商业形式组成的多元化经营结构。但是另一方面，商店的经营方式和内容却逐渐趋向同化，原本依赖铺天盖地的宣传“一招鲜，吃遍天”的操作方式，已经无法适应目前日益国际化的市场环境。

卖场作为商战的第一战场越发显得重要。能否在商战中取胜，除了商品质量上乘、独具特色之外，卖手的能力往往起着决定性的作用。尤其是在目前产品严重同质化，品牌严重过剩，卖场林立的情况下，一个卖场卖手的能力水平直接决定了企业的销售成败。

然而，令人遗憾的是，尽管一线卖手的作用至关重要，却没有得到应有的重视。许多卖场只把卖手当作临时打工的人员，没有对卖手的培训和技能提高到战略高度，而只是作为一般低端劳动力来看待。一些卖手自身也对卖场销售的工作缺乏热情，觉得没有前途，只想着完成销售业绩混口饭吃，没有长远规划，根本没有把卖手工作当作事业来看待。在卖场和卖手的这种态度之下，想获得良好的销售业绩是不可能的。

俗话说得好：“天上不会掉馅饼”。一分耕耘一分收获，无论做什么样的工作，都要承担工作带来的压力，卖手的工作更是如此。虽然卖手的劳动时间长、底薪低、辛苦且无保障，但是也是世界上最有前途的职业之一。一位销售大师曾经说过：“只要你拥有卓越的销售能力，你就拥有白手起家成为亿万富翁的可能性。”

也许你觉得卖手的工作微不足道，又辛苦又难做，但是你是否知道，李嘉诚、比尔·盖茨这样的首富都是由做销售开始他们的传奇一生的。假如你也想像他们一样获得成功，在卖手的事业上迈出成功的第一步，那么就从销售技巧的修炼开始吧！

本书就是为卖手这一卖场重要岗位量身打造的，是卖手行业人员的工作指南和提升自身业务技能、提高个人素质的工具书。

卖手的工作比较多，既要为顾客提供咨询服务，又要适时地向顾客推销商品，说服顾客购买。因此卖手岗位是个要求十分全面的岗位，卖手必须具备各种必要的素质。而本书不仅介绍了卖场、商品、服务的相关知识，而且为卖手提升自己的商品推介技巧、缔结成交技巧等销售技能提供了参照方法，可以让卖手按照本书所提供的方法进行强化训练，把自己打造成真正的“金牌卖手”。

编者

2008年10月

目 录 CONTENTS



第一章 做个彬彬有礼的销售狂 / 1

早在 2000 多年前，古希腊人就把“认清你自己”作为铭文刻在神庙上。一个人如果能认识自己、接纳自己，对自己有一个合理的预期，他就会有一个快乐而又充实的人生。一个人如果缺乏自我认识，混淆了自己的角色，就会很难发挥自己的潜力。同样，作为一个卖场的疯狂卖手，对自身就更需要有清醒的认识和明晰的了解。《老子》中有一句名言：“知人者智，自知者明。”让疯狂卖手的技巧修炼从认识自己开始吧！

第一节 卖场卖手的定位 / 2

一、我是卖场最重要的部分 / 2

二、卖手要有理想和抱负 / 3

三、卖手应有的职业理念 / 4

第二节 用仪表留下好印象 / 7

一、疯狂卖手不留疯狂发型 / 8

二、洁净自然的面部 / 9

三、着装大方优雅 / 9

四、卖手身上的饰物 / 10

第三节 活用自己的肢体语言 / 12

一、眼睛是表达友善的窗口 / 13

二、微笑是最好的招呼 / 14

三、手势表达心意 / 16

四、卖手要站出优雅 / 18

五、卖手要坐出风度 / 20

六、卖手要走出气质 / 21

第四节 卖手须知的言辞技巧 / 25

一、基本原则 / 25

二、典型错误 / 27

三、卖手忌语 / 30

第二章 把商品打扮得美轮美奂 / 33

同样的一件商品,摆放的位置和形式不一样,就会产生截然不同的销售效果。出色的卖场陈列设计会在瞬间吸引人们的目光,从而使所展示的商品得到更多的关注。

第一节 陈列商品的五大黄金原则 / 34

一、商品摆放要整洁有序 / 34

二、货品摆放要方便顾客选购 / 35

三、货品要充足 / 35

四、按照主题陈列商品 / 36

五、卖手要让自己的商品赏心悦目 / 38

六、货品陈列的黄金方法 / 38

七、突出表现你卖的产品 / 43

第二节 营造诱人的卖场氛围 / 48

一、用橱窗营造氛围 / 48

二、善用卖场灯光 / 52

三、用色彩吸引顾客眼球 / 54

四、巧用音乐促销 / 55

五、善用海报推销 / 56

第三章 找到打开顾客心扉的钥匙 / 63

满足顾客需求是卖手进行销售活动的根本目的，也是获得销售利益的根本途径，是商业活动的宗旨。出色的卖手应该懂得分析顾客的购买特点，了解顾客的消费心理，增进与顾客之间的亲和关系，这样才能更好地为顾客服务，进一步提高店铺的经营业绩和自己的销售成绩。

第一节 掌握顾客消费心理 / 64

一、顾客需求的五个层次 / 65

二、顾客的购买动机 / 66

三、顾客购物的心理阶段 / 69

四、不同性别的顾客有不同的消费心理 / 71

五、不同年龄段顾客的消费心理差异 / 75

第二节 面对不同顾客的销售技巧 / 82

一、正确对待顾客的个性差异 / 83

二、顾客的性格分析 / 83

第四章 推介商品的艺术 / 93

“好酒不怕巷子深”在现代的营销理念下已经成为过时的概念。即使再好的商品，假如没有人进行展示和介绍，也只能空摆在货架上无人问津。相反，假如卖手能够把握好推介时机和技巧，将商品展示的完美无缺、人见人爱，那么即使商品稍有瑕疵，也照样会成为卖场的畅销货。

第一节 做最了解商品的卖手 / 94

一、把握商品的整体概念 / 94

二、判断商品所处的生命周期 / 95

三、掌握商品的基本知识 / 96

第二节 提炼卖点，吸引顾客的心 / 99

一、独特卖点的提炼流程 / 99

二、卖点提炼的原则和方法 / 100

三、卖点提炼注意事项 / 104

第三节 用顾客喜欢的方式展示 / 107

一、展示的一般知识 / 107

二、展示说明的四项内容 / 109

三、展示说明的七大要点 / 110

四、如何进行现场演示 / 111

第五章 把“嫌货人”变为“买货人” / 117

俗话说“嫌货的才是买货的”。顾客之所以会提出各式各样的异议和抱怨，就是因为他们本身对商品感兴趣，想用尽可能小的代价来获得商品。因此，即使卖手在为顾客提供服务的过程中做得再好也仍然无法避免顾客的异议和抱怨。卖手必须随时做好准备来应对和处理顾客的异议和抱怨，把顾客眼中的“不完美”转化为“完美”，让顾客由一个“嫌货人”变为“买货人”。

第一节 “上帝”的异议从何而来？ / 118

一、顾客自身原因 / 119

二、商品原因 / 119

三、价格原因 / 120

四、其他原因 / 122

五、真假异议的区分 / 123

第二节 卖手要这样平息抱怨 / 126

- 一、处理异议的六个步骤 / 126
- 二、常见的处理顾客异议的方法 / 131
- 三、如何预防顾客异议 / 135

第三节 化投诉为拥护 / 138

- 一、是谁点燃了“上帝”心中的怒火 / 138
- 二、处理顾客投诉的两大原则 / 139
- 三、投诉处理四部曲 / 141

第六章 促成交易，卖手的终极目标 / 149

成交是完成交易的最后阶段。引起注意、诱发兴趣、激发欲望等一系列活动都是为了成交。卖手在此过程中要仔细观察，及时发现顾客下意识发出的购买信号，并及时提出成交建议，促成交易的实现。

第一节 激发上帝的购买欲 / 150

- 一、营造热销氛围 / 150
- 二、用“如同”取代“少买” / 151
- 三、运用人性的弱点 / 153

第二节 判断顾客的购买意图 / 157

- 一、从顾客言谈判断购买意图 / 157
- 二、从顾客动作判断购买意图 / 158
- 三、从顾客表情判断购买意图 / 159

第三节 让交易变得水到渠成 / 162

- 一、促进成交的六个技巧 / 162
- 二、建议成交的方法 / 166

第一章

做个彬彬有礼的销售狂

早在2000多年前，古希腊人就把“认清你自己”作为铭文刻在神庙上。一个人如果能认识自己、接纳自己，对自己有一个合理的预期，他就会有一个快乐而又充实的人生。一个人如果缺乏自我认识，混淆了自己的角色，就会很难发挥自己的潜力。同样，作为一个卖场的卖手，对自身要有清醒的认识。《老子》中有一句名言：“知人者智，自知者明。”让疯狂卖手的技巧修炼从认识自己开始吧！





第一节

卖场卖手的定位

谁是卖场卖手？

是站在柜台前等待的售货员？还是拿着小传单站在门口的卖手？
都不是！

一、我是卖场最重要的部分

卖手绝对不是一般的售货员！

传统售货员是计划经济的产物，他们往往仅以单纯销售为中心，销售行为带有机械性，主动性不足，服务意识也不是很强。所以他们对终端形象的建设和维护，以及与产品相关的品牌宣传涉及不多，只是纯粹的售货员。而普通卖手一般是做促销活动时临时聘请的人员，并且往往是活动一结束，人员自动解散。这两种都算不上真正的卖手，那么到底谁是卖场的卖手呢？

1. 卖手是那个能代表卖场和商品形象的人

卖手与顾客进行面对面的沟通，他们的言谈举止、一笑一颦就是在顾客面前代表着生产企业和商品的品牌形象，也代表了卖场的服务风格和精神风貌。基于此，卖手们必须明白，自己就是卖场和商品的代表，要时时刻刻确保自己的服务质量，让顾客因为你的优质服务而反复光顾。

2. 卖手是那个能向顾客提供信息的人

卖手要十分熟悉企业和品牌的发展状况，对卖场内的所有特卖、

打折这样的促销信息非常清楚。什么时候促销，促销什么货品，促销折扣怎样都应该完全了解。在向顾客推销商品的过程中都应该详细介绍。如果有顾客询问促销活动事宜，要能够给出详细的解答和指导，以便顾客更好地购物。

3. 卖手是那个能为顾客做生活顾问的人

要想成为一名优秀的卖手，就不仅仅是一个售货高手，更应该成为顾客的生活顾问。卖手要了解自己所销售商品的特点、功能、用途以及使用方法，知道这些商品能够给顾客带来什么益处。在销售商品的时候，要站在顾客的立场上，从生活顾问的角度为顾客提供最好的咨询和帮助。这一系列细微的服务，会感动并征服每一位顾客。

4. 卖手是那个能服务于“上帝”的人

是不是店面装修豪华，店内各类设施齐全，经常搞搞促销，经营业绩就会很好？当然不是！销售归根结底也算服务行业，卖的不仅仅是商品，更多的是服务。在当今激烈的市场竞争中，谁的服务质量好，谁就能打动顾客的心，谁就能战胜竞争对手。所以，每一位卖手都要在心中铭记：要做一个杰出的“服务卖手”。

5. 卖手是那个能为厂商和顾客架起沟通桥梁的人

产品是不能和客户沟通的，只有卖手才能在厂家和顾客之间架起沟通的桥梁。一方面，卖手要将产品的相关信息传达给顾客，另一方面又要将顾客的意见、想法和建议等信息传达到生产企业和卖场，以便企业生产出更加符合顾客需要的产品以及让卖场制定更加实际的营销策略和服务策略。

二、卖手要有理想和抱负

现在有很多卖手“打一枪换一个地方”。这主要是这些卖手看不到自己的职业前景，所做的工作仅仅是获取经验和挣工资。他们平庸地转来转去却毫无长进，没有自己的理想和抱负。那么，卖手的出路在哪里呢？卖手的理想和抱负又是什么呢？



1. 由专业到专家

每一个出色的卖手都有着丰富的知识和稳定的客户群。但是仅仅拥有这些只能解决卖手的生存问题，要发展好自己的事业关键的一点就是专业化。比如许多化妆品专柜的卖手利用自己的专业性成了顾客的美容顾问。还有的卖手有陈列货物的特长，因此就会成为整个卖场的商品陈列师。

2. 卖手变管理

许多卖场的管理人员都是由业绩出色和管理能力强的卖手提拔上来的。可以说卖手是一个进入管理层机会比较多的群体。尤其是在许多专卖店，都会对卖手进行业绩考核，然后根据考核成绩进行晋升。有许多专卖店的店长都是由卖手开始，由卖手到领班直到大店的店长。

3. 自己创业做老板

成功的卖手拥有第一线的销售、经营和管理经验！也最熟悉产品的流通渠道，并有自己的人际关系。在从事销售工作的过程中他们会为自己以后创业打下坚实的基础，这些是创业成功不可或缺的资金。

三、卖手应有的职业理念

卖手的多重身份充分显示了这一角色的重要性。那么作为一个出色的卖手，除了对自己职业和未来发展方向有明确的认识以外，还应具备成为一名成功卖手的职业理念。

1. 良好的心态

俗话说：“态度决定一切。”永远保持良好的心态和健康的心理是所有成功者的必备素养。对于卖手尤为如此，在平时工作中他们通常面临极大的体力和脑力方面的压力，要经常要压抑自己的真实情感，全身心地投入到工作中，即使是在心情不好或身体不舒服时也要面带微笑。他们在工作中所扮演的角色与他们的个性发生冲突时，他们必须要抛弃自己的个性和价值观。卖手夹在顾客和卖场中间，他们既要服从公司的规定，又要满足顾客的要求，使顾客满意。所以对于一个

卖手来说,时刻保持良好的心态是最基本的职业素养。

2. 沉重的责任感

责任比什么都宝贵。卖手不仅仅是一项工作,在获得这份工作的同时,也承担上相应的责任。要完美地做好卖手工作,必须集中精力,从小做起,抓住每一个细节。所以每一个优秀的卖手都要有高度的责任感。

3. 贵在真诚

卖手在与顾客的交流中要始终真诚对待。无论是售前、售中还是售后服务都要真诚对待,一样重视。要学会忍耐和尊重,真诚地倾听顾客的想法和观点。无论顾客对错与否,都应该用真诚的态度,诚实地介绍产品,不贬低对手,也不夸大欺诈,永远信守对顾客的承诺。

4. 至上的服务

服务是卖手立身之本。“顾客是上帝”、“服务为本,质量取胜”在卖手那里绝不能是一句司空见惯的口号。服务是卖手贯穿销售过程中的主要手段,顾客来买的不仅仅是商品,更是服务和享受。不明白这个道理,只销售商品不销售服务的卖手永远只能是一个不合格的卖手。

5. 专业的自信

卖手在销售过程中要时刻保持自信。如果对自己和自己销售的产品没有自信,又怎么让顾客相信你的推销呢?所以,保持自信是卖手必须具备的一项技能。要学会这项技能最关键的一点是要不断学习和积累,掌握必要的知识,培养出对厂家、卖场和商品的绝对信心。



疯狂销售技巧加油站

卖手必备的五种心态

一、自信

自信是一切行动的原动力。作为一名卖手,充满自信能让你在与顾客的交流过程中,具有良好的精神面貌和乐观情绪,从而感染顾客,增加顾客对你的信任和好感。卖手的自信主要源于对自己和对自己出售的商品的信心。



二、主动

主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。在竞争异常激烈的环境中，被动就会挨打，主动就可以占据优势。但如果什么事情都需要别人来告诉你时，你已经很落后了，将会被那些主动行动着的人所取代。

三、学习

“活到老，学到老”是句老话，面对这样一个变革的时代却依然是真理。学习的过程是一个不断解放思想、不断继承创新、不断加快发展的过程。只有不断用新的知识武装头脑，我们才能够把握新的发展机遇，才能够不断地接纳新事物和新观念。在竞争激烈的今天，学习不但是一种心态，更应该是一种生活方式。谁会学习，谁就有可能成功。

四、包容

包容不仅是一种美德，也是一种涵养。包容的前提是要有宽广的胸怀，要有大海那样的胸怀，才能够百川并蓄。作为卖手，每天说基本相同的话，重复基本相同的劳动，却要面对各种各样的顾客。但卖手是为顾客提供服务、满足顾客需求的，这就要求卖手要学会包容，有一颗包容的心，包容他人的不同喜好，包容他人的挑剔。

五、双赢

即使是卖手，也应该像老板一样思考，像老板一样行动，这样你才会感觉到销售的事情就是自己的事情；才能知道什么是应该做的，什么是不应该做的。反之，你就会得过且过，不负责任，认为自己永远是打工者。你不会得到老板的认同，也不会得到重用，低级打工仔将是你永远的职业。



疯狂销售技巧故事

老许是一名普通的食品导购，但他勤奋好学，成了一位“营养专家”。老许只上过一年半的初中，可他凭借苦学苦练，成了附近人人知晓的“许能人”。老许的脱颖而出，没有什么秘诀，用他的话说就

是“要学习”。老许的同事说，他刚进商店时，别人上班包里只拎个饭盒，他的包里却多一本书；别人周末去逛上海滩，他一门心思地泡在家里捣鼓什么营养配餐。许多人感到导购不会有什么大作为，可老许相信：知识可以改变命运，岗位能够成就事业！他说：一个人可以没文凭，但不可以没知识；可以不进大学殿堂，但不可以不学习。

点评：老许用严谨的求学态度鞭策自己，终于让自己成了从岗位上走出来的“营养专家”。为什么他会努力提高自己？就是因为对自己有准确的定位，对未来有明确的方向。所以，作为一个卖手要想有所成就，就必须明确方向并不断朝着自己的目标前进。



疯狂销售语录

1. 成功的意义应该是发挥了自己的所长，尽了自己的努力之后，所感到的一种无愧于心的收获之乐，而不是为了虚荣心或金钱。
2. 只有把抱怨环境的心情，化为上进的力量，才是成功的保证。
3. 只有具备真才实学，既了解自己的力量又善于适当而谨慎地使用自己力量的人，才能在世俗事务中获得成功。

第二节

用仪表留下好印象



“推销产品前先推销自己”。第一印象的好坏在很大程度上影响着人们对你的评价。因此，作为一个卖手，如果想让自己给上司、顾客和同事留下良好的第一印象，不仅容貌要修饰得当，举止要端正大方、彬彬有礼，而且要懂得微笑，给人一种舒服、优雅的感觉。在顾客眼