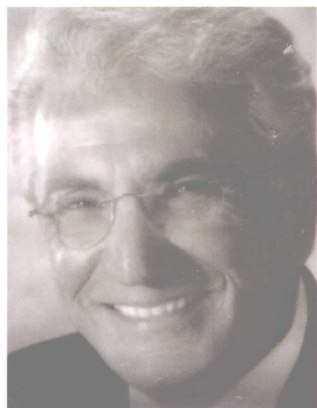


乔·吉拉德们给了我们太多的人生鼓舞，其中最有价值的一条就是：只要你拥有成功推销的能力，那你就有白手起家成为亿万富翁的可能！

张春蓉◎编著



销售 是个好职业

指导你如何在入门初期就跨入钱途

销售培训
经典

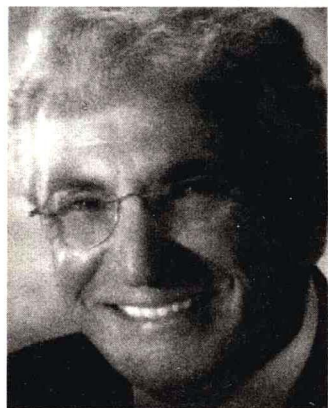


企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

乔·吉拉德们给了我们太多的人生鼓舞，其中最有价值的一条就是：只要你拥有成功推销的能力，那你就有白手起家成为亿万富翁的可能！

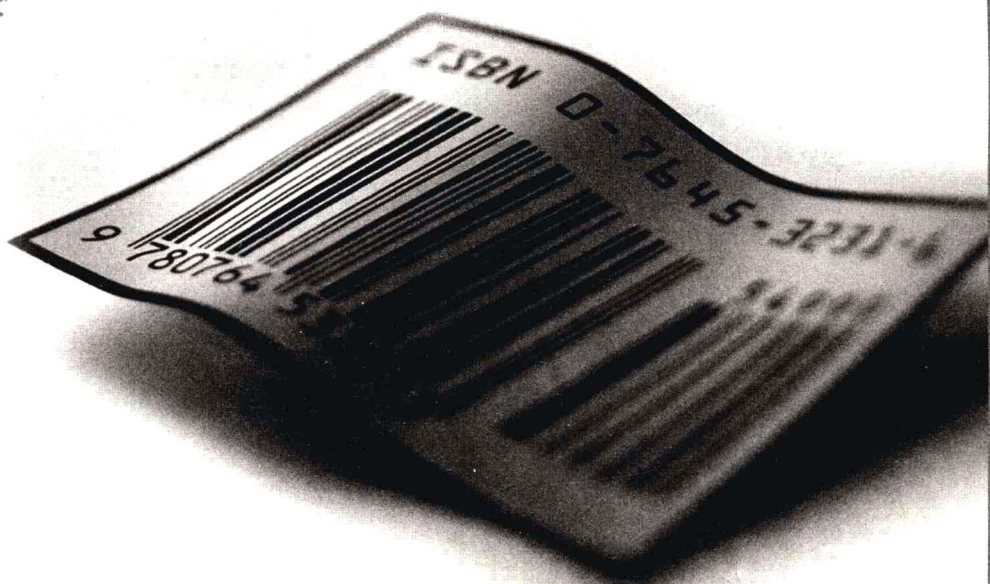
张春蓉◎编著



销售 是个好职业

指导你如何在入门初期就跨入钱途

销售培训
经典



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

销售是个好职业/张春蓉编著.—北京:企业管理出版社,2008.8

ISBN 978-7-80255-017-9

I.销… II.张… III.销售学 IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 113399 号

书 名:销售是个好职业

作 者:张春蓉

责任编辑:安 冉

书 号:ISBN 978-7-80255-017-9

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044

网 址:<http://www.emph.cn>

电 话:出版部:68414643 发行部:68414644 编辑部:68428387

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.com

印 刷:北京中印联印务有限公司

经 销:新华书店

规 格:680 毫米×960 毫米 16 开 15.25 印张 195 千字

印 次:2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1-5000 册

定 价:32.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前言

美国亿万富翁鲍纳说：“只要你拥有成功推销的能力，那你就有白手起家成为亿万富翁的可能。”我一直坚信销售是世界上最好的职业，没有哪个职业能像销售那样，能让其人生发生翻天覆地的变化。销售是美好的，它是人生的主题，它是强者手中永恒的尚方宝剑。

因为在我多年的行销生涯中，从开始对推销一窍不通，到后来为公司创造上千万的销售额，到现在到各地培训讲课，我依然是一个销售员，是销售改变了我的人生，是销售给了我一切。

前不久报纸上登载，说销售已成为大学生找工作的“禁区”。作为一名从销售中受益，从销售中起来的人，我为销售——这个世界上最好的职业，在人们心中变成这样而感到不解。人们对销售的误解太多。

说起销售，不少人的感悟就是：他爷爷的，从来没有遇到这么有挑战性的工作，太难了！而更多刚走近这行的懵懂新手，还没走到主战场就被劈头盖脸打得晕头转向，黯然地永远离开这行。所以销售给人的感觉就是辛苦、吃力不讨好、没面子、不稳定、没有技术含量等，让很多人看见销售就退避三舍。

其实走对路，销售绝无一般人心中的艰难，而且还能成为热血梦想青年手中的一把开辟成功道路的利剑。可以说刚入行的95%以上的新手，吃的99%以上的销售苦头，都是由选择不当造成的。

本书结合自己多年的销售心得，给销售新手指出了一条从一开始就正确的道，让新手：做正确的事，再正确地做事。同时为新手们提供了许多销售的理念、实用技巧、方法、策略。让新手一入行就能很清醒地避开弯路、避开无知、避开伤害，找到方向、找到方法、找到力量、找到智慧，在销售这条玄妙的大道上顺利打造自己的美好“钱”途。

销售是人生的主题，没有销售的人生是不完整的。无数从销售

中受益的人,都庆幸自己当初正确的选择。自己创业已经五年的李华刚说,公司从3个人发展到现在40人,公司发展很快,得益于当初自己把自己培养成了一名成功的销售人员。时间证明,对于个人未来的发展,积累销售经验和得到的成就感比积累销售奖金和待遇重要一千倍!

我现在每天使用从实践中得到的销售理念、方法、策略,为我创造着巨大的价值和成果。你选择了这样的职业,你就是在人生的长河中占有了一个绝佳的位置,未来机会无穷,前景光明。同样,我相信,通过你对销售的全面认识,通过你的学道、悟道、用道与修道,你也可以创造奇迹般的成果。

新手的你能通过这本书,爱上销售,坚定不移地从事销售,并走得顺畅,走得成功,前途无量。使更多的人得到帮助,那是我快乐的事情。

你为什么要做销售,你是怎么走到销售这行的?是被逼无奈、走投无路,或误打误撞做起销售,还是心怀伟略义无反顾投身这个行业?这都不重要,我要说的是:朋友,恭喜你,你真的选择了一个很好的职位,站到了人生一个极佳的起点上。但别高兴过早,因为还不能确定你到底会站在哪一边,这是个悬殊极大的职业,既是鸿毛,又是泰山;它小可做一针一线,大可做跨国集团;它是精英的诞生地聚集地,又是收留和出产“流浪汉”的家。顶尖销售人员不凡的魅力让人景仰膜拜,而低微的销售人员又让人无时无刻不鄙视。它让不少走近它的人很快尝到甜头,更让许多接近它的人吃尽无数苦头。销售是生死艺术,有人因此进入天堂,有人因此下了地狱。你想走哪一条道?我已经听到了,是天堂!而且是要“钱”途要甜头,不要苦头和伤害。那么这本书你可选对了,我就是为了帮助你们而来,就让这本承载着我所有善意的书成为你的人生导师吧,顺着它的指点,在销售这条玄妙的大道上打造出自己的美好前途。

目 录

前言

第一章 销售是世上最好的职业

——丢掉你的无奈和委屈

销售是世界上最好的职业,它让无数人成就了奇迹般的人生。但现在许多人视销售为畏途,认为做销售就意味着辛苦受累、挫折与压力,此乃差矣。其实只要走对路,销售决无一般人心中的艰难,而且还能成为热血梦想青年手中的一把开辟成功道路的利剑。可以说刚入行的95%以上的新手,吃的99%的苦头,都可轻易避免。

一、职位的N个好让你爱	2
二、职业的巨大附加值让你爱	6
三、销售也让你恨	10
四、人行起步,选择比努力更重要	13
五、认清谬见误区好上路	15

第二章 卖产品就是卖自己

——为自己披一层好感面纱

销售是与人打交道的工作,销售人员的职业形象就显得十分重要。据美国纽约销售联谊会统计:客户之所以从你那里购买产品,是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。在客户未接受你之前,你

与他们谈论产品、推销,他们本能的反应就是推诿、拒绝,让你及早离开。推销产品,首先要推销你自己!可以说卖产品就是卖自己。想要成为第一流的销售人员,首先要树立自己的形象。

- 一、卖你的外在——形象和礼仪 20
- 二、卖你的内在——性情心态和学识 26
- 三、卖你的境界——用心和为人 30
- 四、免卖自己不好的东西 35

第三章 思想信念高于一切技巧

——启动四法则信念魔力

销售并不是一种自然而然的事,它是一门艺术,它有一套自己独特的支撑思想和信念。遵循下面的四法则,你会脱胎换骨,它们能将一个门外汉的你迅速变成一个潜力巨大的销售人,并改变你事业的轨迹。

- 一、我是上帝派来帮助客户的天使 40
- 二、对产品燃烧热情让你无往不胜 45
- 三、只要重复足够的遍数,就能征服客户 49
- 四、为了提高收入,你必须学习 54

第四章 售前产品、客户、对手三熟悉

——不打无准备之仗

胜仗从来都是在充分的准备下才可能取得,市场就是战场,销售就是打仗。销售新手的你更不能打无准备之仗,你要充分三热身:熟悉产品、熟悉客户、熟悉对手,以增加对未来的胜算。不要试图依靠无储备少准备跻身销售。

- 一、够专业才能更好地帮助客户 60

二、深入研究本公司产品	61
三、销售产品说明有技巧	65
四、如何搜索到合格的潜在客户	68
五、开发经销商八大招法	71
六、建立客户档案,更多地了解客户	73
七、洞悉竞争对手的弱点	77
八、向竞争对手要销量的N大狠招	79

第五章 玩转电话这个犀利武器

——最好工具要拼命用好

电话这个现代化通讯工具,就是为我们销售世界而存在的。新手的你要好好利用电话这个四两拨千斤的黄金商业手段!好好学习,摸索其中的诀窍门道,让电话成为你打开销售大门的犀利武器。

一、电话是最快捷的销售工具	86
二、拨动电话号码,你准备好了吗?	87
三、电话销售成功55%源于声音	89
四、越过接线人,找到决策人	92
五、精彩开场白8招搞定	95
六、利用电话顺利约访	100
七、缩短通话时间,次数才是关键	103
八、电话销售工作自检	104

第六章 拜访是极好的铺路活

——把握见面三分熟

市场调查需要拜访客户、新品推广需要拜访客户、销售促进需要拜访客户、客情维护还是需要拜访客户。许多时候只要客户拜访成功,产品销售的其它工作也会随之水到渠成。学会客户拜访是销

售新人要过的很基础的一关。

一、每次拜访都是一场盛宴	110
二、信心就是你要亮出的“剑”	114
三、拜访客户也有流程设计	115
四、九招抓住客户注意力	117
五、拜访区域客户经验谈	120
六、容易忽略的六个销售细节	124
七、二十种借口让你再见到客户	125

第七章 让我们沟通一下

——打开心墙就是赢家

销售活动主要是与客户的交流和沟通的过程。由于每一个人都有着自己的独特思维,所处的角度不同,对同一件事情的看法也不尽相同。销售员就是要通过有效沟通的能力,使心墙打开,使一切趋向接纳和融洽。

一、把握沟通的五大语言技巧	132
二、神奇的沟通用词转换法	136
三、语言、语调同步技巧	143
四、努力促进沟通的互动	144
五、锤炼向客户提问的技巧	147
六、发挥倾听的价值	151
七、沟通流程和经典案例	154

第八章 说服他没商量

——打赢买卖双方的斗法

销售的核心是说服,每一位客户都会有自己的异议,关键是你怎样消除这种异议。销售中的说服有很多智慧和技巧,学习它们,

在实践中正确运用,你就能将危机变成机会。

一、说服从面对客户异议开始	160
二、从分歧中了解客户的需求	164
三、向客户描绘购买产品的好处	167
四、6方见证是最强的自我宣传	170
五、借口性异议这样对付	173
六、13大棘手问题实战经典话术全解析	175

第九章 你也能快速成交

——胜算大局由你操控

乔·吉拉德说:不管以前做了多少,如果没有到成交那一刻,我们以前所做的一切都不值一提。只有成交是赚钱的,前面所做的一切都是成本。只有成交才能赚回成本,获得利润。只有成交才能真正地帮助到客户。成交高于一切。

一、提神留意8大成交黄金信号	188
二、委婉试探客户购买意图	190
三、主动快速要求客户成交	192
四、巧妙运用交易让步6技巧	194
五、如何让对方来适应你的价格	198
六、你该知道的讨价还价回旋地	201
七、十二大必杀成交绝技	204

第十章 真正的销售始于售后

——你的财富在老客户那里

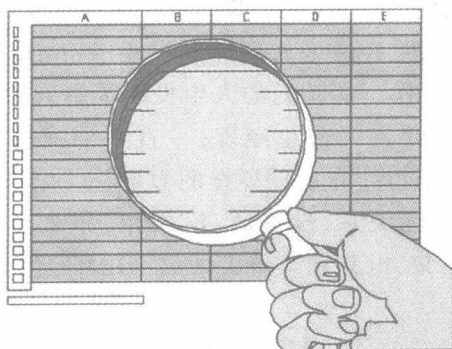
推销大师原一平说:推销前的奉承,不如推销后的周到服务,这是制造永久客户的不二法门。你应该明白,只有用服务紧紧地拉住客户,你才能在事业道路上走向轻松和顺畅,生意也才能持续兴

旺发达起来。

一、老客户是永远的财富	214
二、如何创造永久客户	216
三、日常服务——改进、改进、再改进	219
四、战无不胜的客服两法宝	224
五、维持客情,精明收款10路数	228

第一章

销售是世上最好的职业



销售是世界上最好的职业，它让无数人成就了奇迹般的人生。但现在许多人视销售为畏途，认为做销售就意味着辛苦受累、挫折与压力，此乃差矣。其实只要走对路，销售绝无一般人心中的艰难，而且还能成为热血梦想青年手中的一把开辟成功道路的利剑。可以说刚入行的95%以上的新手，吃的99%的苦头，都可轻易避免。

第一章 销售是世上最好的职业

——丢掉你的无奈和委屈

在中国,据不完全统计有9000万大军活跃在销售一线。

销售就像魔界里的圣物,它是世界上最好的职业。从打工皇后吴士宏的传奇经历中,就能窥见一斑。只有初中学历的她在英语过关后,以码货员的低微身份进入到世界一流的IBM电脑公司,后跟人学做IBM的销售工作,从此她的人生发生了翻天覆地的变化,从销售员、销售经理、销售渠道总经理,一直到中国微软总经理,后被重金挖走。只有销售才有这种神奇的力量让一个来自社会底层、学历低下、无背景、无关系、没资源、没长相,什么都没有的女人,在世界顶尖人才汇集、电脑精英济济的这个IBM的世界中搏出一方天地。

著名杂志《钱经》就曾按照行业前景、收入、进入门槛、供求、上升空间等方面分析,排名中国所有的职业,结果销售被认为是最好的。销售,你只要看清了它的真面目,认清了它的好,你就会义无反顾地爱上它,而一切层面的难题都会迎刃而解。

一、职位的N个好让你爱

定眼细看,销售到底有哪些让其它职业望尘莫及的优势,又有哪些让你爱的地方呢?不过说真的,这些地方真的是太多了。

1. 池塘超大

销售首先是一个大池塘,这个职位能容纳世界上最多的人员。翻开任何一份人才招聘报纸,到任何一个人才交流市场,上任何一个人才招聘网站,你看到最多的就是对销售员的招聘,各行各业的各种各样的业务代表、销售代表、推广代表、公关代表,各行各业的各种各样的销售经理、渠道经理、大区经理、代理总监。优秀的营销人才始终为企业所关注和吸纳,对营销人才的需求也始终在人才

市场的排行榜上名列前茅。

许多职位,技术发展了人员就下岗,产品多了员工就放马南山,只有销售,越是买方市场,越是供大于求,这个职位就越成为企业的关注点,每个企业都必须确保拥有足够的能为企业增加收入的人才。无论是传统行业还是快速发展的新兴行业,无论是在技术领域还是非技术领域里,销售职位一直是市场需求最旺盛的职位之一。

销售其实没什么类型而言,一门通,各门通。进入了这一行,你永远不用担心什么时候,销售员不被企业需要了。你永远不用担心被这家辞了,很久找不到下家。

如果你看好它的需求,那就去做销售吧!

2. 门槛超低

好职位,高级人才跟你争。

好职位,资历要求高。

许多职位需要少且专业性极强,比如期货,国内这些局限在一个很小的圈子内,对没有什么经验的人来说难以进入。要是高薪水职位,机构对人员的需要也集中在高端,比如保险公司需要的人员除业务员就是两大块:一方面是管理人员,这个没有经验、没有名校甚至海归背景,是不用想的,一方面是技术支持部门,假如你在保险精算、建模分析方面颇有造诣的话,才能有机会。

好职位,关系户跟你抢。

那些薪水好的清闲职位,能力可大可小,文凭可高可低,但这时关系户可就比你占先了。

当然要是做销售员就另当别论了。

一个初中生经过短期培训就能做销售。在中国,现在最缺乏的不是技术人才而是销售人才!而且就算像IBM这样的世界一流的电脑公司,对什么都没有的吴士宏也是敞开着大门的。如果你想进入一个好行业一个好单位,谋求心中的发展梦想,又没有绝对的很强的竞争优势,那么从销售这个缺口进入是再可行不过了。

在供大于求的就业市场上,中低端求职者通常是处于“被挑选”的弱势地位,要应对激烈的竞争。很多人读了十几年书结果走出校园才发现自己什么也不会。在求职市场屡屡遭遇挫折,本来有

明确的目标和方向,因为遇到挫折,感到难以实现,就迷失了方向。乱投简历,什么都去尝试,都找不到工作,结果误打误撞,投到销售门下,只能去当销售员。

北京公司的张华刚的话可能代表了许多人的心声:在我个人的心目中,也许是性格所致,总是很向往高级研发工程师或营销精英,而搞技术上的研发,自己完全是一个门外汉,没有什么功底。没有办法,首先得为了生存,得为了离开校园后不要在自己身上出现所谓“毕业等于失业”,得为了不让含辛茹苦的父母看着自己伤心,得为了不被邻居们笑话,得为了年轻人应该有的梦而奋斗着,所以就义无反顾地或者说是走投无路中加入了市场营销的行列。

这也是理想与现实之间的差距。这说起来可能让人感到悲哀。但走到销售这行绝对不应该是悲哀的事情。它是上帝对我们的恩惠,是销售对我们的仁慈,对我们的拯救。如果你有梦想,这就是最好的起点。众多胸怀伟略怀抱巨大理想的人还找不到好的切入点,有人指点的都义无反顾地投到销售的麾下。一个网友说,我为什么要做销售工作? 1. 因为我要美好的将来,想要很多的经验,想要很多的钱。2. 我想将来自己干,不想长期跟在人家的屁股后面打工。你难道不想这样吗?

如果你走投无路,或如果你胸怀巨大梦想,那就去做销售吧!

3. 最公平

销售的公平首先体现在靠业绩说话。像吴士宏从销售员,销售经理,销售渠道总经理,一直到中国微软总经理,她的业绩让她彻底打败了那些来自社会高层、高学历、有背景、有关系、有资源、有长相,什么都有的人。两个人在一起,谁好谁差,谁上谁下,业绩最有说服力。商场就是战场,企业营销就好比战场上打仗,残酷的战场上是容不得懦弱的长官和士兵的,谁能打胜仗谁上,打不了胜仗就下。在攸关公司前途利益、生死发展的事情面前,在销售这个岗位上,没有老板会糊涂到看重员工的人情关系而忽视工作业绩。他业绩不好,再拉关系再走后门都没用。

销售的公平还体现在有付出一定会有回报,付出的多回报的多。就如一学员说的:选择这个行业也许是我人生的一个转折点吧!因为以前的我只知道自己没有比别人太好的条件,没有什么出

头的日子！可是，接触到销售这个行业的时候我就明白了，一切的一切都是在自己手里掌握着！付出一定会有回报的！

你有什么储蓄吗？你有什么投资吗？你有什么创新吗？你有什么好的资本吗？没有！没有！没有！没有！你现在什么也没有！除了一个自己以外！还有点越来越渺茫的梦想！我要说没什么，这已经够了！就业已经够了！朝前走已经够了！

如果你想凭自己的能力起来，那就去做销售吧！

4. 收入最诱人

销售与其它职业的一个最大的不同就是收入前景的差别。许多职业，可能在你干上之时，生命的财务曲线就大势已定，未来享有什么样的生活、匹配什么样的收入你现在就可以掐指算出来。纵然天生我才，也避免不了这样的前景和结局，如若迈进不如意的职业，生活还可能更差。比如技术人员的工资，一般以基本工资为主按月发放，把月薪乘以12就可以得到你一年的收入了，外企在年中和年终有奖金，灵活一点的企业会按照项目资金的百分比发奖金，但大多数公司是按照你的工资和职位确定奖金的多少。

你要是做销售，就不会是这样的收入局限，也不会担心这样的人生前景和结局降到你的头上。销售人员的薪水都是和业绩直接挂钩的，都是提成制，做得好，收入的前景不可限量。产品在市场销得好，你的收入就能飞速提升到爆棚。在每一个发展正常的公司，销售人员开的车都比老总的好。

销售人员的平均月工资大约在3万元以下，国内提成很高的公司，销售人员月收入大约在1万元左右，销售本领欠佳的人，月收入还不如初级技术人员，但那些交际和销售能力超强的能得到10万（国内企业）甚至100万（外企居多）的月收入。销售人员的业绩不仅和个人能力有关，还会和经济的起伏有关。经济飞速发展的时候，再差的销售人员半年也可以买部私车。

做销售个人能力做出来了，走出去也不怕什么风险。销售看的就是业绩，有能力的人走到哪里都能够找到急需自己的岗位，永远不怕没有饭碗，不怕没有随之而来的高收入。

如果你想未来钞票多多，那就去做销售吧！

二、职业的巨大附加值让你爱

销售一向被认为是最具潜力的职业,这种潜力还表现在,它能极大地成就个人成长和个人未来的发展,能提供巨大的附加值。

1. 成长最诱人

销售是一份极具挑战性的工作,没有比干这一行更锻炼人的了,销售就是刻骨铭心的磨砺。把你的人生搁置在销售这轮快速前行的巨舰上,你也会快速成长的。

做销售就是要打开门路,它需要良好的心理素质、良好的口才交际能力、懂得人情世故、有推销谈判技巧、随机应变能力等等,这种素质,有的是先天具有的,但更多的是要靠后天的努力磨砺培养才能拥有。销售的现实需要和压力会逼着你不断地学习完善自己,鉴于此,甚至有人放言:人人都需要学习销售,销售是一段刻骨铭心的经历。没有做过销售的人生是不完整的。

上海公司的总经理吴挺岸,四年前认识他时,他是个非常自卑、内向又不善言谈的人,连见到女孩子都会脸红,从来不与陌生人说话。他怎么改变的呢,做销售!吴挺岸在刚做销售工作时,因为性格和能力均不强,销售做得很不好,以至经济方面非常穷困,生活都很困难。吴挺岸下定决心要改变自己。他有空就多看书,有空就与人谈话,通过各种方式拓展自己的知识面,训练自己的口才。他还抽空参加一些讲座、聚会等,就像一个准备过冬口粮的老鼠,筹备实力,希望自己有朝一日能实现心中的梦想。

并不想告诉各位他有多么好的成果,但是有一点可以肯定,他的性格、思维、口才、与人交往的能力已经改变了,做销售后他连性格也渐渐变得外向了。这些改变已经改变了他的命运,跟过去相比已经是天壤之别。

我的一个学员张华刚说:当我走出校门,由一个腼腆,对销售一无所知,面对客户紧张得语无伦次,踩着三轮车、自行车,烈日风雨中沿街铺货,由于技能不成熟被客户拒绝甚至赶出来,不知人生归何处的“菜鸟”磨练成一个自信的和客户能良好沟通,指导培训下属,面对面的和对手竞争,具有很多优秀的意识和素质技能,一