

最佳销售员销售技巧训练丛书

最佳 销售员

客户开发技巧训练

马良吉 ◎ 编著

销售员迅速掌握销售技巧的捷径
造就最佳销售员的优秀读本

廣東省出版集團
廣東人民出版社

——最佳销售员销售技巧训练丛书——

最佳 销售员

客户开发技巧训练

马良吉 ○ 编著

**销售员迅速掌握销售技巧的捷径
造就最佳销售员的优秀读本**

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最佳销售员客户开发技巧训练 / 马良吉编著. — 广州: 广东经济出版社, 2009. 1

(最佳销售员销售技巧训练丛书)

ISBN 978-7-5454-0011-3

I. 最… II. 马… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 179861 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (广州市番禺区南村村东兴工业园)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	13.75 2 插页
字数	190 000 字
版次	2009 年 1 月第 1 版
印次	2009 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0011-3
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址 <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 廖朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·



前 言

对企业来说，什么才是生存发展的动力和能源？客户！客户是企业所有利润的直接来源，对客户的开发和服务贯穿在企业生存发展的全过程，没有客户的企业是无法生存下去的。开发客户、服务客户、留住客户、让老客户带来更多的客户，是一个完美的良性循环，也是企业最想看到的结果，但这一点很难达到。

我们最常见到的，就是新客户在开发、老客户在流失，有时甚至流失的速度大于开发的速度，开发客户的成功率极其低，必须依靠大量的努力才能获得很小的销售额。这让销售员疲于奔命，结果只会是越来越心寒和失望。

为什么会出现这样的问题？只因为销售员没有掌握行之有效的开发客户技巧。



很多销售员在拜访客户时，显得很盲目，不知道该说什么好，也不知道怎样说好，只是很简单地介绍一下自己，然后就开始向客户推销产品。在遭到客户拒绝时，心态好的销售员会努力去开发下一家，心态差的就失去了激情，需要一段时间的调整。这样日复一日下去，无法取得更好的业绩，就会怀疑自己推销的产品和市场有问题，决定改行，但在其他行业也做得不尽如人意。最后还是弄不明白，为什么现在的社会，客户开发都这么难呢？为什么客户关系都这么难维护呢？

其实不然。不是没有市场，也不是没有客户，关键是看你是否是一个合格的销售员，是否掌握了开发客户的技巧，是否明白自己工作的优势和不足，是否善于改进和挖掘。如果你能够多去思考，善于行动，善于总结，善于复制别人成功的方法，善于创造属于自己的销售方式，那么开发

客户就会很轻松。

成功销售的能力，与你的客户质量有莫大的关系。因此，销售开始最关键的一步，就是准确找到需要你产品或服务的人，挑出可能接受或需要服务的准客户，从这群准客户之中，再选择推销效果最佳的准客户，然后有针对性地展开销售活动，这是提高销售效率和成绩的第一步骤。然而，并不是每个企业都能够清楚地告诉它的销售人员如何去开发客户，如何找到需要自己产品和服务的人。这种技巧的掌握就需要销售员自己努力去学习、去发掘。

作为最佳销售员全能训练的一部分，这本开发客户训练的书籍为读者提供了开发客户过程中常用的一些技巧，包括自我形象塑造、销售心态掌控、做好拜访前的准备工作、寻找客户的途径和方法、接近客户和做好沟通等，囊括了客户初步开发的一般过程和方法。通俗易懂的语言，具有实战借鉴意义的故事和案例，为你提供非常实用的销售方法。

无论何时，客户都是需要你不断地去开发和争取的，这是销售员一生事业的根基。我们衷心希望这本书能够对你有所启发和帮助，促使你能更迅速、健康地成长。



目 录

第一章 塑造良好的自我形象——卖产品就是卖自己	1
1. 得体的着装非常重要	1
2. 训练良好的谈吐	3
3. 销售礼仪为你赢得尊重	7
4. 让微笑成为自己的语言	10
5. 如何拥有最佳精神面貌	13
6. 让自己变得优雅一些	16
7. 用人品赢得客户的信任	20
8. 不要攻击自己的对手	23
9. 避免过度的吹嘘	26
10. 塑造自己的专业形象	29
第二章 打造良好的销售心态——有好心态才有好成绩	33
1. 让自信贯穿销售的始终	33
2. 面对客户不卑不亢	36
3. 不要怕被拒绝	39
4. 永远不轻言放弃	42
5. 对工作进行合理的评估	45
6. 避免恐惧感	48
7. 始终充满热情	50
8. 能吃苦才能不断进步	53
9. 保持积极向上的心态	57

第三章 做好拜访前的准备工作——充足的准备是必要的 60

1. 学会整理客户资料 60
2. 选好目标客户 63
3. 对客户进行等级区分 66
4. 保持对竞争对手的关注 70
5. 给自己设置合理的目标 73
6. 做一份拜访计划 76
7. 学会对时间和路线的优化 79
8. 训练自己的开场白 82
9. 备齐必要的资料和工具 85
10. 让自己成为产品专家 89
11. 尽可能多地掌握客户的信息 92
12. 做好被拒绝时的应对准备 95

第四章 找到自己的客户——掌握寻找目标客户的途径和方法 99

1. 客户的筛选策略 99
2. 如何进行逐户拜访 102
3. 修炼导购的功力 105
4. 做好市场的咨询 108
5. 利用广告找客户 111
6. 利用行业协会的功能 115
7. 争取老客户的推荐 117
8. 利用展览会的功能 121
9. 关注竞争对手的客户 124
10. 学会电话营销 127
11. 利用资料分析找客户 130
12. 用好公司内部的资料 133

第五章 成功接近客户——走好与客户交往的第一步 137

1. 如何约见客户决策者 137



2. 约见一面难求客户的方法	140
3. 与客户约见时确定好时间和地点	143
4. 当面约见的注意事项	146
5. 不要忽视传统的信函约见	149
6. 寻找共同话题	152
7. 激起客户的好奇心	155
8. 利用实体介绍接近客户	158
9. 向客户讲明利益	161
10. 用赞美接近客户	164
11. 用直接提问接近客户	167
12. 避开客户的忙碌时间	171
13. 利用客户建立关系网	174
 第六章 做好初期的沟通工作——关乎销售成败的关键	 177
1. 永远不要显得比客户聪明	177
2. 避免急于求成	180
3. 不要让客户感到自己被左右了	183
4. 掌握提问的技巧与方法	186
5. 自己的想法和决定要表达清楚	189
6. 尽量避免沟通被干扰	192
7. 有过失了要及时承认	195
8. 信守对客户承诺	197
9. 不要仓促地作决定	201
10. 对客户说“不”要掌握技巧	204
11. 创造轻松的沟通氛围	207
12. 多提客户，少提自己	210
 参考文献	 213



第一章 塑造良好的自我形象 ——卖产品就是卖自己

1. 得体的着装非常重要



销售事典

约翰刚进入推销行业时，他的着装、打扮非常不得体。对此，经理告诫他：“你看看你，头发长得像个橄榄球运动员。你应该每周理一次发，这样看上去才有精神。你连领带都不会系，应该找个人学学。你的衣服搭配得非常好笑，颜色看上去极不协调。不管怎么说，你必须在自己的打扮上下一番工夫。”

约翰辩白说：“可您知道，我根本打扮不起！”

“你这话是什么意思？我是在帮你省钱。当你能够着装得体的时候，会更易赢得别人的信任，赚钱也就更容易了。”

于是，约翰去了一家高级的美发厅，特意理了个生意人的发型。接下来，他去了一家男装店，请老板帮他打扮一下。老板认真真地教约翰打领带，又帮约翰挑了西服以及与之相配的衬衫、袜子、领带。约翰以前老是一套衣服穿得皱巴巴时才知道换，后来注意到还得经常洗熨。老板告诉约翰：“没有人会好几天穿一套衣服。即使你只有两套衣服，也得勤洗勤换。衣服一定要常换，脱下来挂好，裤腿拉直，西服送到干洗店前就要经常熨。”

过了不久，随着销售业绩的好转，约翰就有足够的钱来买衣服了。



分 析

在销售行业，着装打扮不是万能的，但打扮不好是万万不行的。若要成为一流的销售员，就应先以整洁得体的衣饰来装扮自己，这也是对客户尊重。而且，如果穿着得体，自会令你信心大增。同时，你要获得别人的信任，就得使自己看上去很不错，外表的魅力可以让你处处受欢迎，不修边幅的销售员的第一印象就失去了主动。

在销售中，个人形象是一个极为重要的元素。企业的形象包括企业文化正是通过销售员传递给客户的。推销专家称：“推销的成功在于推销自己。”对于销售员来说，要有效地推销自己，进而成功地销售产品，就必须提升个人形象。因而，掌握一定的着装技能是非常有必要的。

公司销售员可以从以下几个方面考虑着装：

(1) 服装要适合自己的身材，整洁、大方

了解自身体形的特点有利于穿出得体的服装，在着装时扬长避短，展现自己的最佳外形。简单的服装款式比较容易搭配，也会显得落落大方。最好避免过于新潮、夸张而又不适合自己的款式。

(2) 着装要和自己的年龄相符

2 年轻的销售员应该穿着高雅、朴素，使人看起来稳重踏实；中年人衣服的款式和颜色可以新颖一点。

(3) 着装要随场合而变化

在如客户会谈、参加正式会议或出席晚宴等正式场合，销售员应该穿比较得体的衣着。一般要求男士穿质地较好的西装和配套领带，因为这样会显得庄重而正式；正式的职业套装或晚礼服是女士应该选择的。在非正式的场合，如朋友聚会、郊游等，着装可以轻松、休闲一些。

(4) 着装应符合个人的职业

如果推销的是服饰，销售员不应穿着皱巴巴的休闲服；如果推销的是汽车，就不应该穿得花里胡哨等。

(5) 着装应与客户的个性相符

如果销售员面对的是专业或权威人士，衣着上就不应该太随便，尤其



是初次拜访客户和面对政府人员时，着装要尽量与他们一致；而如果面对的是内向的客户，穿太正式的衣服会给客户一种压抑感。

（6）双方反差不要太大

销售员西装革履手拿公文包，能体现公司形象，但有时候还是要看被拜访的对象，双方着装反差太大反而会使对方不自在，无形中拉开了双方的距离。如建材销售员经常要拜访设计师和总包施工管理人员，前者当然要衬衫领带以表现你的专业形象；后者若同样着装则有些不妥，因为施工工地环境所限，工作人员不可能讲究着装，如果你穿太好的衣服跑工地，不要说与客户交谈，可能连坐的地方都难找。所以，最好的着装方案是只比客户穿得好“一点”，这既能体现对客户的尊重，又不会拉开双方的距离。

销售心经

- ▶ 一个优秀的销售员不一定要西装革履，但着装一定要整洁大方，给人一种忠厚老实的感觉。若看上去生意味太浓，客户则往往预先在心中建起一道防线。
- ▶ 如果销售员戴的是高级的手表，穿的是名贵的鞋，就会给对方一种放心的感觉。但有时候这种穿戴会收到相反效果。
- ▶ 女性销售经理的服饰应以端庄大方为主，不然会让客户不信任。

3

2. 训练良好的谈吐



销售事典

销售员甲：您好，我是××公司的销售员，在百忙之中打扰您，想向您请教一下贵店目前使用收银机的情况。

商店老板：挺好啊，你不会觉得它有什么毛病吧？

销售员甲：并不是有什么毛病，而是我觉得已经到了需要换新的时候了。

商店老板：我们店里收银机使用状况很好，看起来也和新的差不多，我不考虑换台新的。

销售员甲：话不能这样说啊，您瞧，对面的张老板已经更换了新的收银机了。

商店老板：不好意思，我现在没有这方面的考虑，回头再说吧。

销售员乙：孙老板在吗？我是××公司的销售员李威，在百忙之中打扰您。我是本地区的销售员，也经常经过贵店。看到贵店的生意一直这么好，实在不简单。

商店老板：您过奖了，生意并没有你说的那么好。

销售员乙：贵店对客户的态度亲切和善那是出了名的，因此我想孙老板平时一定很注意对贵店员工的教育训练，我也经常去别的店，说实话，能像贵店服务态度这么好的实在是少数。就连街对面的张老板也对我说，他对您的经营管理相当钦佩。

商店老板：张老板这样说了吗？张老板那才是精英呢，他经营的店非常好，我对他非常佩服，他是我学习的目标啊。

销售员乙：孙老板果然不同凡响，张老板说您是他学习的目标呢。不瞒您说，昨天张老板刚换了一台新的收银机，非常高兴才提到孙老板的事情。为此，我今天才来打扰您。

商店老板：张老板换了新收银机了？

销售员乙：是的。他更换的是我们公司最新的多功能收银机。孙老板是否也考虑一下更换最新的收银机呢？虽然目前您的收银机不错，但如果能够使用一台更多功能、更迅速的收银机，不但结算方便，而且还不用让您的客户……

4



分 析

比较甲、乙两名销售员面对同样的客户的表现和结果，我们不难发现，销售员甲在接触客户时，只是单刀直入地介绍产品的事情，让客户感到突兀甚至反感，最终获得失败的结果；销售员乙却以共同对话的方



式逐步打开客户的“心防”，从而自然而然地进入销售主题。他们的事例启示我们，作为销售员，要做的不只是把心中的想法表达清楚，还需要考虑到怎样谈话才能引起对方的兴趣，什么样的语言才是准确、恰当的。

说话清楚流利，是作为销售员最起码的要求。而要想成为一名优秀的销售员，就必须掌握一些基本的交谈原则和技巧，遵循一些基本的谈吐礼仪。学会这些谈话的技巧不但能够表现出你的专业素养，还能贴近客户，打开客户的“心防”，从而获得信任。

要想成为一名优秀的销售员，必须注意以下几方面的问题：

（1）礼貌用语不离口

在人际交往中，讲文明、讲礼貌，恰当地使用礼貌用语，会提高我们的工作效率和达成率。言谈可以弥补外表所能给予人的印象，如果你的外表实在很一般，那么就应以礼貌、幽默、亲切的谈吐来作为引起潜在客户好感的重要武器。

请务必记住，“请”“谢谢”“对不起”是人际交往中的礼貌金句。

（2）多使用通俗的语言

古语有云：“阳春白雪，和者必寡；下里巴人，和者必多。”通俗易懂的语言，才是大众化的语言，最容易被大众所接受。因此，销售员在与客户沟通时，要尽量多使用通俗化的语言，特别是客户最喜闻乐见的语言方式，而尽量避免使用书面化的语言。

故意咬文嚼字或使用难懂的专业术语，不但令客户感到费解，不能保证达到良好的销售目的，还能在无形之中拉大你与客户之间的距离。

（3）注重身体动作

在与客户谈话时，细节很重要，微小的细节很容易暴露出你的真实心态。因此，销售员应注意自己交谈时的动作，应双目注视对方，不要东张西望、左顾右盼。在谈话时，可以适当使用一些手势，但手势的幅度一定不要太大，不能手舞足蹈，更不能用手指人，拉拉扯扯、拍拍打打。

（4）控制自己的语调

声音可以说是人类交往中最美妙的乐器，好的声音可以让人如沐春

风、心神俱醉，而糟糕的声音则会让人觉得刺耳和难受，甚至头痛。

因此，为了引起客户的重视，销售员应该学会控制和训练自己的声调和语调，保持抑扬顿挫的声调、快慢适中的速度、清晰的谈吐、柔和稳健的语调，从而更自然地表达丰富的思想感情。

(5) 把握说话分寸

有些销售员在与客户交谈时，说到高兴处往往就会忘乎所以、口无遮拦，没有了分寸。要知道，这样不但不礼貌，还非常有损你的专业形象。因此，要注意避免以下事项：

对于不知道的事情，不要硬充内行，以免说错了话贻笑大方，给客户留下夸夸其谈的印象。

不要在客户面前谈论他人的缺陷和隐私，每个人对喜欢谈论别人隐私的人总是不信任的，因为他担心你可能会到其他地方散布他的隐私。

不要打断客户的谈兴，要学会倾听，不与客户抢话头。

说话时尽量避免引用低级趣味的例子。引用低级趣味的例子可能会让一些客户感到尴尬，或觉得你这个人没有风度。

在和客户交谈时，尽量不要谈论一些很容易引起争执的话题，以避免和客户发生冲突。

6

销售心经

- ▶ 不要信口开河，空口说白话。如果常常向客户承诺而不兑现，就会使你的客户对你失去信心，那么失败也就在所难免。
- ▶ 如果要打断对方讲话，应先用商量的口气问一下：“请等一等，我可以提个问题吗？”“请允许我插一句”。
- ▶ 与客户交谈时，一般不要涉及疾病、死亡等不愉快的事情，要特别注意对方的禁忌。



3. 销售礼仪为你赢得尊重



销售事典

一位销售员走进一家老客户的公司后，就和熟识的人打招呼。这时，他看到办公室内有一位50岁左右的中年人，当时办公室内的人都称呼中年人为“老张”。其他的工作人员可能认为这位销售员认识此人就没有进行介绍。

销售员为了套近乎，就一边向“老张”敬烟，一边亲切地开玩笑说：“老张同志其实不老嘛！是因为太年轻有为了！”

话刚说完，旁边的人就赶紧向他使眼色。后来聊起时才知，原来这位“老张”是公司从外地挖过来的部门经理。因为与其他部门经理相比年龄稍微大了些，所以大家都叫他“老张”。虽然这种叫法并没有令“老张”感到尴尬，但销售员的说法却触动了他的敏感神经。



分 析

销售员在把客户介绍给他人，或与客户沟通时，在称呼上是要遵循一定的原则的，而这些原则就是销售礼仪的一部分。销售礼仪对销售员来说是非常重要的，“要推销商品之前，首先要推销自己”，对销售员来说，礼仪不但是社交场合的一种“通行证”，还是个人内在文化素养和精神面貌的外在表现。

7

礼仪，原意指的是绅士与淑女的行为准则。随着社会的发展，礼仪逐渐演变成人们在社会生活中必不可少的言行方式和行为规范。包括在不同场合、时间、地点，得体的衣着、优雅的仪态举止、彬彬有礼的谈吐、亲切友好的态度等丰富的内容。

因此，礼仪早已经不是只有达官贵人才具有的专利，也不仅仅是在正式场合才需要注意的事情，任何人都应该在日常生活中讲究礼仪。作为更

多需要与人交往沟通的销售员更需要注重礼仪，只有树立了有内涵、有修养的形象，才能得到客户的信赖和接受，获得销售和服务的机会。

（1）给客户留下重要的第一印象

第一印象往往会决定销售的成败。这最初的 6 秒钟时间，就会让你在客户的心中定型，以后想扭转这种局面往往需要付出极大的努力，还不一定能够做到。

有媒体策划专家曾说：“要给人留下好印象，你只需要 6 秒钟。”通过大量的分析，研究者得出了影响第一印象的因素。结果表明，第一印象的形成有一半以上的因素和外表有关，但这并不只是指漂亮的脸蛋，还包括体态、神情、衣着、气质的细微差异；还有 40% 的第一印象与声音有关，音调、语速、语气、节奏都会影响到第一印象的形成；而最被人们关注的谈话内容和言语举止仅仅占 10%。

因此，要想成为一名成功的销售员，必须培养好自己的销售礼仪，优雅的礼仪不但能够维护公司的形象，还会让你成为一个有魅力、有修养、处处受人欢迎的人，这将是一笔终身受益的财富。

（2）礼仪要灵活

礼仪有地域之分，也有国家和文化之分，因此在面对不同的客户时要采取不同的礼仪，这样才能把礼仪的作用发挥出来。

就拿谈话时目光的使用来说吧，美国人在同别人正式谈话时，习惯于用目光打量对方，这被认为是自信和有礼貌的表现；而日本人在正式场合则习惯将目光停留在对方的颈部，如果直视对方的眼睛将被看作是失礼的行为；阿拉伯人认为，在和对方讲话时，眼睛应该看着讲话者；而南美印第安人维图托部族则必须看着不同的方向。

在我国，在正式场合谈话时，对目光也是有要求的：不能死死盯住对方看，也不能完全无视对方。那么怎么做才是不失礼呢？礼貌的做法是用柔和自然的眼光看着对方双眼和嘴部之间的区域，目光停留的时间应该占全部谈话时间的 30%~60%。这样才是注重礼仪的表现。

（3）以客户为中心

销售礼仪涉及销售活动的方方面面，如如何与客户寒暄、如何称呼客



户、如何与客户握手、如何与客户交换名片、如何与客户交谈、如何运用恰当的肢体语言等。这是一门很大的学问，但其实所有的这些礼仪有一个统一的核心，那就是：以客户为中心。

这是对客户的尊重，也是获得客户认可的技巧。以客户为中心，就是把客户放在你努力的核心位置。销售员必须摆正自己的位置，即自己扮演的角色和目标，满足客户的需求，为客户提供最满意的产品或服务。

因此，从这一点出发，就可以看出销售礼仪的精髓——以客户为中心。这要求销售员在与客户沟通的任何时候都务必以对方为中心。例如，当和客户一起吃饭时，应该首先征求客户的意见，尽量让客户先点；在客户推辞的情况下，也要首先了解客户不爱吃什么后再点菜，不要全凭自己的喜好，主观地为客户点菜。

在沟通过程中也是如此，如果客户善于表达，销售员就不要随意打断对方的谈话，并要在客户停顿时给予积极的回应，如夸奖对方说话生动形象、富有幽默感等，或者在对方停顿时表示赞同，证明自己在认真倾听；如果客户不善言辞，就不要只顾自己滔滔不绝地说话，而应该通过引导性的话语或询问，来让客户参与到沟通当中。

在销售活动中，讲究销售礼仪，对客户以礼相待，是对客户的尊重。只有你懂得去尊重别人，别人才会尊重你，懂得销售礼仪并合理地运用，将是你一生的财富。

销售心经

- ▶ 销售员在与客户的交往中应该注意个人的仪表，以求给客户留下良好的第一印象。
- ▶ 销售员要多说“我们”少说“我”，使客户感觉到销售员和客户是在一起的。
- ▶ 销售员与客户握手时，必须保持热情和自信。如果以过于严肃、冷漠、敷衍了事的态度同客户握手，客户会认为你对其不够尊重或不感兴趣。