



签单 其实很简单

.....汪雪英◎著.....

慧眼看透营销误区 轻松掌握签单技巧

书中没有推销大师的故事，也没有上百万的营销神话，这离新业务伙伴的距离很遥远；书中只有可操作性很强的方式方法，多年的经验与切身的体会，是成功与失败的个案分析，一针见血地指向营销展业的痛处。



签单

其实很简单

.....汪雪英◎著.....

慧眼看透营销误区 **轻松掌握**签单技巧

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

签单其实很简单/汪雪英著.-北京: 中国社会出版社, 2008.12

ISBN 978-7-5087-2366-2

I.签… II.汪… III.销售学 IV.F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第156754号

书 名: 签单其实很简单

著 者: 汪雪英

绘 图: 苏志林

策划编辑: 侯 钰

责任编辑: 侯 钰

出版发行: 中国社会出版社

邮政编码: 100032

通联方式: 北京市西城区二龙路甲33号新龙大厦

电 话: (010) 66080300 (010) 66083600

电 话: (010) 66085300 (010) 66063678

传 真: (010) 66051713

邮 购 部: (010) 66060275

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 全国各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 160mm × 230mm 1/16

印 张: 10.25

字 数: 100千字

版 次: 2009年2月第1版

印 次: 2009年2月第1次印刷

定 价: 18.00元

前言 真诚做人，快乐做单 / 001



1 保险营销人海茫茫，客户在哪里 / 003

站在街头，望着林立的钢铁丛林，茫然四顾，我的客户在哪里？谁会是我的客户？走进乡村，一条一条的小巷，踩在青石板路上，或行走在田间小径，目标渺茫，这么大的村落，谁会成为我的客户呢……

1. 为什么要选择营销这份工作 / 005
2. 营销需要足球精神：拼命与决不放弃 / 008
3. 保险，我的客户在哪里 / 012
4. 接触面谈与主顾开拓要诀 / 015
5. 保险的促成技巧 / 018
6. 保单是这么回来的 / 021
7. 这张单为什么签不下来 / 025
8. “积善梳”启示录 / 029
9. 并不是每一个人都适合做保险营销 / 036



将心比心换位思考的个案分析 / 043

把自己当成客户，要学会换位思考，这样，你会更容易理解客户，也能更好地进行有效沟通，在销售上取得更好的成效，可是有多少业务员能够做得到呢？

你只要想，假如我是他，我会怎么想，我会有不会有这样那样的问题；假如我是她，我也会那样的，这就好办了……

1. 我的第一张保单 / 045

2. 站在对方的立场，单就签回来了 / 048

3. 黄辉云，爱的路上一片阳光 / 050

4. 展业：每一张保单的背后都是一个故事 / 054

5. 其实，签单原来很简单 / 058

6. 梅姐，关爱生命的女人 / 060



生活化的保险 / 065

保险生活化，生活保险化，不是见人就唠叨着要人家买保险，而是时时处处留心，培养自己的影响力。我认为更容易做到生活化保险的是中年女性，她们可以在交友的过程中把保险做了，不信你翻开这一章的内容就知道……

1. 用真情打动客户 / 067

2. 寻找资源 / 069

3. 保险，好大的一棵树 / 072

4. 过不了河就摘一个苹果 / 075

5. 给我一个理由去寻找突破口 / 077
6. 一个气球和一粒糖的作用 / 079
7. 利用你自身的专长做业务 / 082
8. 做一个好的业务员非常重要 / 085
9. 把人脉资源与客户连成一个生物链 / 087
10. 培养自己的影响力中心 / 089

第四章

逻辑思维也是一朵绚丽的花 / 093

逻辑学在保险展业过程中其实很管用。

虽然你可能认为它是理性的，而保险营销相对来说是感性的，但你如果尝试过运用逻辑思维展业之后，你会很快发现，这是一个很好玩的游戏，也是一朵绚丽的花……

1. 学会用逻辑思维展业 / 095
2. 留下一点儿神秘感 / 096
3. 无事不登三宝殿 / 098
4. 把暂不签单的客户当成调皮的孩子 / 101
5. 展业时把孩子带上 / 104
6. 推销员禁止入内 / 107

第五章

把握销售心理 / 111

把握销售心理，你会做得如鱼得水。面对每一位客户，当你跟他们聊过之后，你能确切地捕捉到他们的心理，换句话说就是知道他们心里是怎么想的，你就知道问

题的症结出在哪里，怎么解决，那样，你将无往而不胜……

1. 谁都不愿被推销 / 113

2. 西西弗斯引发的思考 / 115

3. 保险与马铃薯的关系 / 118

4. 没有任何借口 / 121

5. 不够就再添一粒咖啡糖 / 124

6. “角色扮演心理”的精神享受 / 126

7. 买保险就是买未来的生活 / 128

8. 三个建筑工的故事 / 131

9. 越简单越容易出单 / 133

10. 不要低声下气地约客户 / 136

11. 嫌货的人就是买货的人 / 139



运用逆向思维做营销 / 141

规矩是死的，人是活的，运用逆向思维，换一个别人想不到的方式去做，或许会有意外的收获等着你……

1. 运用逆向思维做营销 / 143

2. 让老板做一回孟尝君 / 145

3. 客户就这么一招 / 147

4. 以一种锲而不舍的精神为基石 / 151

5. 枕边风吹呀吹 / 153

前言

真诚做人，快乐做单

写这部书，一直是我的心愿，只是自己一直忙于各种事务，没来得及提上日程。本来早就该动笔，却一直悬着。今天，我不管有无时间，硬着头皮都要写，这将是我的第四部作品，希望它能开花结果，为大家添上一道美丽的风景。

其实，并不是每个人都适合做业务，也不是每个人都具备营销技能，这跟性格也有很大的关系。有些人在营销过程中，可以慢慢地改变自己；但有些性格内向、不善言谈的人，多是无法改变的。首先你要问问自己：你的性格适合做什么？你喜欢什么样的职业？营销跟任何职业都不一样，它需要你心态好、能吃苦、机智、服务意识好，外向型的性格比较合适。当然，也有例外，内向型性格的营销员也有成功的案例。

虽然做过几年的营销，但签单对我来说，其实并不是很简单。我经历了四个月没出单的日子，根本没人教你怎么做，自己也不知道该问谁。

公司不包吃住，也没一分钱底薪，钱花光了的时候，我的日子过得非常艰难；压力很大，还经常遭受同事的歧视。后来，业务渐渐地有了起色，越做越顺。我当时就下了狠心，如果以后我有机会带营销团队的话，我一定要教会那些初入此行



签单

其实很简单

QIANDANQISHIHENJIANDAN

的营销员们一些展业的技巧和方法，要让他们少走弯路。不让他们碰得头破血流，当然，也要留些机会和时间，让他们去摔打和锻炼，培养他们吃苦的精神，顺利渡过艰难困苦的展业初期，留下风雨后的一路彩虹、冬日里的一抹暖阳……

做营销，真的不像想象中的那么简单。我的书里，没有推销大师的故事，也没有上千亿的营销神话，这离新的业务伙伴们的距离很遥远，也不实际。我这里写的，都是我自己在营销过程、签单过程中累积的业务经验，也是切身体验，是成功与失败的个案分析，真真正正地一针见血、落到实处。我这书里头写的方法和案例，实际操作性很强，希望让初入此行业的新人，可以通过它学到很多东西，并对自己的展业有所启发。

陈雪英



第一章 保险营销人海茫茫，客户在哪里

站在街头，望着林立的钢铁丛林，茫然四顾，我的客户在哪里？谁会是我的客户？走进乡村，一条一条的小巷，踩在青石板路上，或行走在田间小径，目标渺茫，这么大的村落，谁会成为我的客户呢……

1. 为什么要选择营销这份工作

有人讲，要想做老板，要么你学一门过硬的技术，要么就从营销业务员做起。学技术懂行，可以技术投资；做营销业务更可以迅速地接触市场，累积原始财富，也可以说是空手套白狼，一箭双雕。

有了过人的技术，就等于有了金饭碗。但这得要有机遇和条件，不是说谁想学都可以的，还有个提前投资的问题。于是大多数想做老板而又没法学一技之长的人，特别是男人，便选择做市场营销，挑战自己。因为拼搏几年，如果市场做开了，业务做大做强了，积累了原始资本，再加之平时做业务东奔西走见多识广，胆子练大了，也了解了市场行情，原先许多不敢做的事也敢做了，就有资格当老板摆脱打工者的命运了。





签单

其实很简单

QIANDANQISHIHENJIANDAN

对营销行业初入者而言，无论你是有备而来，还是自己不小心“误”入其中，想成就一番事业，首先面临的一个问题就是生存。营销是个挑战性很强的行业，因为工资是实行责任底薪。责任底薪就是你完成一定的任务，就可领到公司固定的底薪，还有提成；业绩不好不但没有底薪，你还得走人。即使老板不来炒你，你自己也绝对无法维持一日三餐的生活底线。真的不是你有激情、有大目标就可以做好的。市场很残酷，竞争很激烈，这是摆在眼前的事实。

作为新人，你的客户在哪里，这是大家首先面临的问题。如保健品、保险、化妆品、汽车、广告及日常用品之类的推销业务，看起来满大街都是自己的客户，等你去挨个推销时，便知不是那么一回事了。卖起来并不轻松，而且有很受气的感觉。

前几个月，你肯定是满大街乱窜，见人就说，见公司就进。公文包里鼓鼓的，鞋子两个月就会跑烂一双。资料买了一大堆，上培训课，买营销书籍，找朋友帮助，拜访陌生客户，不放过任何一个可能推销的机会。几个月下来，嘴皮磨破了，还是没什么收获。营销到底有多难，它难在何处？

有些人去做陌生拜访，敲门时巴不得客户不在；很怕拨打准客户的电话，就是打了电话也希望客户不在办公室而没人接听：这样他既完成了拜访任务，又避免了见客户的尴尬。还没见客户就怕对方拒绝，为什么？因为不知道客户买不买；有时是面子上放不下，怕遭拒绝，或被赶出来，甚至挨骂……

这是初入此行的业务新人极正常的表现，也是所有初入营销行业者的通病。我不会冤枉谁，大家可以对号入座。说到底就是底气不足，对自己没有信心，是对自己营销的产品

没有足够的信心。其实，这都是表象，真正的原因是你有着自卑和恐惧的心理，你只敢和身份地位与自己差不多的人打交道，不敢找比你强势的老板或者总经理之类的人物推销自己。

打破这些不自信和恐惧心理，需要一段时间的磨炼。正常地与人交往，就是调整心态。你卖东西给人家，人家掏钱，这是公平交易，这不是求人。我推荐我的产品或服务给客户，是帮助客户，因为他（她）也有这种需要，不应感到自卑，更不应感到推销产品就低人一等。

说了一大堆，还是回到这个问题：客户在哪里？

客户在哪里？朋友介绍，这是出单最快的，也不需要多少技巧。你有朋友吗？如果有，赶快找，而后让他转介绍。如果没有或暂时没有业务让你做，记住，也让他帮你介绍。如果朋友不认同你的产品，也不买你的账怎么办？那你就只有陌生拜访了。

陌生拜访怎么做，从哪里入手？首先，分析自己的客户群在哪儿，而后去陌生拜访。不要错过每一次可以进去的机会，也不要只见老板或经理，而怠慢前台文员或店里的伙计。要知道，你跟他们搞好关系了，他们会告诉你许多老板的信息，会更有利于你的业务推销。如果你怕了，不要紧，可以找个一起入公司并和自己差不多的营销伙伴一起搭档去拜访。如果必须是一个人做陌生拜访的话，多拜访几个人就好了。

假如我告诉你，你所要找的这些人统统都会成为你的客户，你直接上门去找，你还会怕吗？

对了，该带的资料和展业的东西一定要带好，要做到有



签单

其实很简单

QIANDANQISHIHENJIANDAN

备而去。别到了客户那里连名片都找不到，这就会失去许多好的机会。

客户在哪里？客户会出现在陌生拜访的机遇中。技巧在哪里？得益于每一次陌生拜访，每天的进步。

记住一句话：没有关系找关系，有了关系要发生关系，发生关系的要继续维护这种关系。如此，你的业务才会源源不断，客户才会无处不在。

相信我，你要感谢那些给你签单的人，也要感谢那些不跟你签单的人。签单的人，让你成功；不签单的人，让你得到成长。

2. 营销需要足球精神：拼命与决不放弃

足球令人疯狂，也让人狂追球星。

以前的我是从来都不看世界杯的，因为看不懂，一开电视就想睡觉。现在我却期待2008北京奥运会的召开，看着一天一天的倒计时，我心跳加速。等我这部书出版之时，估计北京奥运会已圆满结束了。相信中国的金牌数会令国人欢欣鼓舞，鸣锣庆贺。



我喜欢看球赛，是因为2002年韩日世界杯大赛时恰逢我在保险公司做业务，走到哪里大家都在谈论球赛。我找人家买保险，人家问我昨晚看世界杯没有。从此我每天也看世界杯比赛，虽然有许多东西搞不懂，但却让我认识了足球的魅力与风采。

有土耳其队就有精彩对决，半决赛对巴西如此，三四名与东道主韩国之争也是如此。那天的韩国大丘大田体育场属于韩国人，因为韩国球迷最多；更是属于土耳其队，因为他们是最后的胜利者。新军土耳其队克隆了克罗地亚队上届世界杯创造的奇迹，3：2干净利落地击败韩国队，获得季军，再次展现了黑马的风采。

这是一场始终在高速度、高对抗中进行的比赛，整场比赛两队展示了较高的技术水准。尤其是前场的配合、突破与射门，精彩纷呈，较之土耳其与巴西队的比赛有过之而无不及。这与土耳其队心态放松有关，从技术动作与神情都可以看出来。

虽然韩国队在比赛中也放得开，但由于是主场作战，而且韩国球迷对于球队夺得季军的心情迫切，金大中总统也希望全队继续努力拿下季军，无形中给他们造成了一定的压力。结果，一场比赛的射门总数达到30次，在那届世界杯上也是创造纪录的一个数字。韩国队在比赛的最后一刻钟里表现得更为积

不到最后一秒，决不放弃！





签单

其实很简单

QIANDANQISHIHENJIANDAN

极，希丁克再次用两名前锋换下一名中场一名后卫，但过多的远射并没有给鲁斯图带来任何威胁。

绿茵场上激烈的比赛，队员们默契的配合，以及他们决不放弃的心态，让我常常感动！

哈桑·萨斯的因伤缺阵，终于使伊尔汗有了与苏克一起首发上场的机会。这也是居内什在比赛中首次排出双前锋阵。两人配合的默契让韩国人有些始料不及，两人相互投桃报李使人对土耳其球队此前打单前锋感到很可惜。不过，正如赛后土耳其媒体所指出的，苏克的作用不仅仅是站在禁区内头球攻门或摆渡，他还可以吸引对方至少两名后卫的盯防，从而为队友创造机会。而这场比赛中的第一个进球使苏克找到了自信，他为队友救球的能力也得到了淋漓尽致的发挥。而伊尔汗又是那种非常灵活的球员，所以两人的默契配合与协作进攻动作令人感到眼花缭乱。

不得不提的还有土耳其队的中后场与门将。在比赛中，他们给苏克和伊尔汗以强有力的支持，巴斯图尔克、埃姆雷、于米特及至鲁斯图等人都是两名前锋的有力支撑者。

2002年世界杯让我看到了太多的奇迹。尽管那年我还没有真正看懂足球赛，但一些镜头，却永远定格在我作为营销员的心里，让我懂得拼搏和成功不是无缘无故的。如今想来，还是如此激动人心。

最炫目的是尼日利亚小将阿加霍瓦的进球表演。他一连串七个跟头的“筋斗云”，被世界体操联合会认定为男子自由操有加分的E组难度系数动作，使看得目不转睛的观众头晕目眩。

最火的当然非希丁克莫属。韩国足球队在他的手下，创