

JueDuiChengJiao

学习型中国网 推荐优秀读本
中国企业提升销售竞争力的 首选培训教材

著名培训大师陈安之、刘景斓 联合推荐

绝对成交

打造战无不胜的

销售系统

庞文强◎著

一家企业最大的成本就是一群没有被训练过的业务员，因为他们天天得罪顾客！
《绝对成交》帮助你：成交顾客、成交人才

地震出版社

绝对成交

打造战无不胜的
销售系统

庞文强◎著

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

绝对成交：打造战无不胜的销售系统 / 庞文强著. —北京：地震出版社，2008.8
ISBN 978-7-5028-3369-5

I. 绝… II. 庞… III. 推销—基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第105133号

地震版 XT200800089

绝对成交：打造战无不胜的销售系统

庞文强 著

责任编辑：李小明

责任校对：庞娅萍

出版发行：地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编：100081

发行部：68423031 68467993

传真：88421706

门市部：68467991

传真：68467991

总编室：68462709 68423029

传真：68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销：全国各地新华书店

印刷：北京领先印刷有限公司

版 (印) 次：2008年8月第一版 2008年8月第一次印刷

开本：787×1092 1/16

字数：125千字

印张：8

印数：00001~10000

书号：ISBN 978-7-5028-3369-5/F·426 (4059)

定价：25.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题，本社负责调换)

目 录

概论 打造战无不胜的销售系统 1

上部 绝对成交十大步骤

前奏	绝对成交之基本功	9
第1步骤	准 备	19
第2步骤	让情绪达到巅峰状态	26
第3步骤	建立信赖	36
第4步骤	找出顾客的需求、问题以及渴望	40
第5步骤	塑造产品价值	48
第6步骤	分析竞争对手	53
第7步骤	解除顾客抗拒	58
第8步骤	成 交	63
第9步骤	顾客转介绍	71
第10步骤	顾客服务	75

下部 绝对成交之必备法宝

第1法宝	谈 判	85
第2法宝	服 务	91
第3法宝	修正价值观	95
第4法宝	目 标	102
第5法宝	行 动 力	106
第6法宝	能 量	110
第7法宝	竞 争 力	113
第8法宝	责 任	115

概论

打造战无不胜的销售系统

你想马上提高销售业绩吗？你想马上倍增自己的收入吗？你想成为销售冠军吗？

接下来就进入我们的绝对成交训练，你准备好了吗？

全世界各行各业许多的销售冠军就是通过绝对成交训练营而训练出来的。当你看完本书，你将学会众多销售冠军，销售高手的想法、思维模式、技巧和内心活动，那么，为自己即将获得这么好的方法而祝贺吧！

其实成交就像我们学武功那样，要先练基本功，这包括砍柴、挑水，然后再蹲马步，绑沙袋，然后跳小树，再练气功，再过十八铜人阵。只有这样，才能练成绝世武功。各位，你准备好了吗？

下面我们会一步一步层层推进，让你感悟销售高手到底在用什么方法，到底在想什么，到底怎么管理团队，怎么跟别人打交道，他们为什么总是充满激情、充满能量，为什么他们像磁铁一样能够吸引着顾客，为什么他们运气会那么好？为什么我运气会这么差？其实，人的运气也是可以修炼的。

让我们一同来开始为成为销售高手而学习吧！

1. 成交基本功——问

决定成交最基本的基本功叫做问。为什么要练问？其实

真正的销售高手都非常喜欢发问。你会看到真正的高手，一见到客户他不是用讲，而总是问些诸如此类的话：

先生，你最近生意怎么样？

小姐，你最近在使用什么产品？

最近你觉得店里最烦恼的是什么？

最近你觉得哪些产品比较好卖？

你觉得什么样的产品可以帮助你？

小姐，你用这个产品，这个产品到底好不好，你是希望美白多一点，还是保湿多一点？

你以前用的产品到底觉得它哪里好？

你希望未来得到哪些产品的好处呢？

真正的销售高手都不用讲，都用问，把问话变成一种习惯，变成生活的一部分。所以真正的销售高手在顾客一进来时就开始发问，一问就很有可能成交。当然问也有问的技巧。

后面的章节中我们会来训练大家怎么发问，只要问就好，不要用讲。就这样直到让你把发问变成习惯，问就是绝对成交的基本功。

2. 绝对成交必备法宝

接下来我们会用很大篇幅来讲绝对成交的十大步骤，这也是本书最重要的部分。当我们学会了这十大步骤，并且慢慢开始用这十大步骤一步一步去尝试，直到驾轻就熟，你就可以成交，就可以做得很完美了。可是，单单依靠这十大步骤是远远不够的，还有下面这些成交的必备法宝，这也至关

重要。

(1) 谈判。

为什么很多人听完销售培训课，看了很多销售的书，学了很多销售技巧，结果回去之后销售业绩还是上不去？这就是因为他不知道成交背后还隐藏着更重要的东西。虽然学会了销售技巧，还是不能成交，这里面还蕴含着一个非常重要的问题，那就是谈判。

成交的最后关头，用销售技巧已经解决不了问题了，只能用谈判了。我们看那些房地产中介的销售人员就非常懂得谈判技巧，而很少用销售技巧。举个例子来说，有一个先生来卖房。中介的销售人员就开始向这位先生提问，他问先生你每平米想卖多少钱？这位先生说卖两万块。这个中介公司的销售人员会说，先生你不要开玩笑，你卖两万？你知道这个房子现在多便宜吗？我昨天成交一套才九千块，你想卖两万？这恐怕很困难。

这个销售员现在用的技巧就是谈判。他继续对顾客说先生，我坦白跟你讲，我也想帮你，但是你这么高的价格绝对很难卖，我也想让你多卖点钱。如果你想让我帮你的话，你就告诉我实价，你到底想卖多少钱？两万真的很难卖。这样顾客考虑了一下说那就一万五好了。

我们来看这位销售员这几句话就让价格掉了多少钱？一平米五千。那么一套房子呢？我们看一个简单谈判技巧就让利润增加一百万。下面再来看假如有人来买房。这位销售人员又说了，先生您想花多少钱买？想花一万五。他又继续说，先生开玩笑吧，一万五想买房子吗？你从哪里回来的？你知道房子现在涨多贵吗？一万五想买太不可能了。坦白告诉我，你到底想花多少钱买，我也想帮你买，也想帮你省钱。但是你不跟我讲心里话我帮不了你。你真的想最高花多

少钱？这个人说一万八。我们看一局谈判就让每平方涨了这么多钱。

可见，谈判在成交过程中是非常重要的。

（2）服务。

谈判学会了，还不够。我们不但要讲谈判，还要讲服务。服务本身就是一种销售。什么叫服务？服务要达到的目的就是让客户不买的时候都会记得你，买的时候就指定你。所以在绝对成交的学习当中，我们真要去好好理解，我们以前用了很多狡猾的、不够真诚的方法，是不对的，想要一直赢下去，只有靠真诚的服务。

（3）修正价值观。

我们不但讲销售、谈判，还会讲一个非常重要的概念，叫做价值观。为什么要讲价值观？因为价值观影响了人的行为。有什么样的价值观，就会选择什么样的行为。相应的行为就会导致相应的结果。很多人天天都不快乐，早上一起床要上班，感觉像是要去死一样，面无表情，无精打采。为什么他不快乐？因为他的价值观不对。我们不管是收入高，还是收入低，都要保持一个正确的价值观。那样即使我们收入低也是在朝收入高的过程当中在往前走。所以不管你是处在什么样的阶层，不管你是什么样的收入，不管你做什么样工作，每天很自信，每天感觉很温暖，每天感觉被朋友，被老板，被同事信任，这样的感觉好不好？怎样才能达到这个状态？就是你要去纠正你的价值观。

（4）明确目标。

学会这么多方法之后还不够，还要给自己设定目标，要有非常清晰、明确，像图像一样色彩斑斓的目标，比如要达

到怎样的收入，要达到多少客户，要服务多少客户，要得到什么样的荣誉证书等等，这些都需要有非常明确的目标。很多人学会了很多方法，还是不能够很快进步，就是因为他目标很模糊，很不清晰。所以我们这本书就要帮助每一位渴望成功的销售人员设定清晰明确的目标。不但设定目标，还让大家感悟如何实现目标的坎坷艰难的过程。

（5）行动力。

很多人有目标，但是仍然实现不了，这样的人也不在少数。为什么会如此？因为他没有行动力。他不行动，天天在幻想。那么为什么不行动呢？因为他发现目标要实现起来好难，好多障碍突破不了。那么作为一个销售人员，你平常最怕什么？很多人会答，最怕被别人拒绝。客人一旦拒绝你，你就不敢行动，所以你一直都突破不了这个障碍，你一直都说别人会拒绝我，我怎么行动？所以从现在起，我们就要把这个拒绝障碍打破。

（6）能量。

行动力都具备了，是不是可以练成顶尖销售高手了呢？还不行，因为很多人都有很强的行动力。通常来讲人与人比到最后比的就是能量。有时候一个销售人员去推销，顾客连说话的机会都不给他，就把他赶出去了，这是为什么？因为他没有能量。走到别人面前，自己就先退缩了。而为什么有些人不讲话别人就相信他？因为从他的眼神、表情、呼吸、动作看到了这个人有能量。为什么有些人运气很好，因为他能量很大。本书还要训练和协助每一个人建立好自己的能量。让你通过表情、眼神、动作，别人一看你就是个意志坚定的，不可动摇的人！

(7) 竞争力。

有了能量还不够，因为一个营销人员在市场当中拼搏，跟对手竞争，还要有竞争力。你怎么能够比别人拥有更多的竞争力呢？我们可以根据前面所学的东西，做一些小的演练，在现场展示竞争力，以此来确定自己市场竞争的程度。

(8) 责任感。

当前面的知识都掌握了，我们到了这一步，其实已经很厉害了，但是还差一点，那是什么呢？因为做事情只靠你一个人行不行？要不要帮助别人？关心别人？要不要建立团队？有些人说我也不是经理，也不是领导，干嘛要建立团队？你不是经理，不是领导，但是你不关心你的团队，你的团队会抛弃你。你没有团队，就会孤军奋战。每一位老板、店长、店员，包括经理、组员都是一样，要关心别人，要有责任感。后面的章节中我们要一同建立责任感。

销售冠军就是这样一步一步训练出来的，许多顶尖的高手也是通过这种组合出来的。现在我们把所有的这些零件组装在一起，集中告诉给你，让你知道前因后果，直到成为一个真正的销售高手！

上部 绝对成交十大步骤

我们讲销售是一门科学，而不是一门艺术。有很多人讲销售是艺术，其实艺术的东西是不容易学会的。比如张艺谋拍出的电影，我们叫它艺术，但不是每一个人都可以成为张艺谋这样的导演，比如杨丽萍跳孔雀舞跳得非常美，也不是我们每个人都跳得好的。艺术是不容易复制的，但是我们以为销售是科学，科学是可以学会的，只要你去学就对了。我们讲的绝对成交的十大步骤，一步一步推进的过程，它就是科学的过程，譬如一加一等于二一样，它就是科学，一学就会了。

十大步骤被很多销售高手验证是有效果的。所以你拿过来用就好了，不用自己再去花时间去摸索，去研究了，只要学会，学好，掌握好，就可以了。

走上 醉板交十大走

苦口一豈下而，苦得口一豈數幾非非非

西京的木苦其具，木苦最貴得得人苦非奇，木

非，得由從出出集苦非取出，非會年得容不非

苦非或如如非得人个一豈非非非，木苦非由非

非非非非非非非非非非非非非非非非非非非非

非非，非非非非非非非非非非非非非非非非

，非非非非非非非非非非非非非非非非非非

非非，非非非非非非非非非非非非非非非非

非非非非非非非非非非非非非非非非非非非

非非非非非非非非非非非非非非非非非非非

非非非非非非非非非非非非非非非非非非非

非非非非非非非非非非非非非非非非非非非

非非非非非非非非非非非非非非非非非非非

非非，非非，非非非非，非非非非，非非非非

非非非非，非非非非，非非非非，非非非非

前奏

绝对成交之基本功

1. 人的行为循环

下面我们进入基本功的学习。要了解销售的基本功，首先要看几个简单的原理。首先我们来看人的行为到底是什么样的循环。只有了解自己的行为循环，才知道应该怎么使用这些方法。通过心理学大量的调查和分析之后发现，人的行为循环分为四个阶段。

第一个阶段，无意识、无能力。

什么叫无意识、无能力？比如说一个客户他不知道自己皮肤不好，所以就不会自己来改善它。当一个人没有意识到自己的身体健康不好，也就不会去吃保健品。因为他无意识，所以他无能力。当人没有意识的时候，是不会具备能力的。我们做销售，不知道哪些客户需要了解自己，就不会主动去找他，所以存在无意识、无能力。这是人的行为循环的第一个阶段，叫做无意识、无能力。

第二个阶段，有意识、无能力。

比如一个人被别人打了，他说别人打我我要还击，但是还击不了。这个时候他已经开始有意识。但是虽然有意识，还是打不过别人，因为这时他有意识、无能力。

第三个阶段，有意识、有能力。

到了第二个阶段，这个人已经开始有意识了，正因为这样，所以他就

有意地找师傅去学习，有意地去磨炼，他开始慢慢变成有意识、有能力。

第四个阶段，无意识、有能力。

比如《天龙八部》里的段誉使六脉神剑，刚开始就是使不出来，有一天，段誉在少林寺门口碰到一个人叫慕容复，还有一个人叫铁头。两个人围攻他的大哥乔峰，这时的他看不惯大哥被欺负，他上去想要帮助乔峰，因为六脉神剑使不出来，反而被慕容复打得一塌糊涂。这时，他就属于有意识无能力状态。刚才被打的段誉终于愤怒了，挥出他的手指，六脉神剑终于用了出来，这个时候他已经变成第四个阶段，叫无意识、有能力。就是能力已经变成了习惯，变成了呼吸的一部分。一个优秀的销售人员不用想需要问顾客什么，随口就能问出来。不用想卖给顾客什么，随口就能讲出来。比如一个化妆品推销员不用问顾客的皮肤状况怎样，第一眼看到顾客就知道他的皮肤应该怎么诊断，使用怎么样的产品。这样就开始变成无意识、有能力。

这就是人的行为循环。但常见的错误是人到了无意识、有能力的时候，当他停下来，不再去练习，不再去行动的时候，又回到第一个状态——无意识、无能力。

举个简单的例子，比如有一个人天天开车闯红灯，有一个人天天红灯的时候压线，每天开车压线。虽然有交通规则，他也置之不理，这个时候他就处在无意识、无能力的状态。有一天又压线了，交警过来罚款。他说下次要注意，这时他开始变成有意识、无能力。当他看到红灯的时候他又想到交警。早早就刹车，停在线里面了。再后来他就开始变成有意识，有能力。他每次都有意识控制，一个月之后他不用控制就刹住了，变成无意识、有能力。但是有一天，他的孩子生病，他很着急，往家跑，结果闯了红灯，交警也没有罚他。第二天他又开始越线，又到无意识、无能力。这个时候又要等交警罚他。

2. 学习的五大步骤

了解了人的行为循环还不够，还要学习其他东西。那么，学习到底有

哪些步骤？学习销售的五大步骤是——

① 初步了解。知道原来销售是这样的，原来销售冠军是这样想的。

② 不断重复。重复是记忆之母，要想办法把学到的东西记住，记住了才能用出来。

③ 开始使用。一个人只有达到知行合一，自我超越的境界才是最好的效果。上面我们简单介绍了一些问话的技巧，大家可以试试，下面我们还要更加详尽地介绍。只要了解问话的技巧，销售功力将大大增强一倍以上。去做业务的时候，用问的方法跟他交流，老板你到底觉得我们哪里服务好？哪里服务不好呢？老板你希望我们什么地方需要加强呢？老板你认为我们提供什么样的措施能够让你做得更好呢？只要会问就已经变成专家了。

④ 融会贯通。开始使用之后就开始变成有意识、有能力了。怎么能长期无意识、有能力呢？要不断地融会贯通。

⑤ 再次加强。融会贯通之后有一天还会忘掉，所以还要再一次加强，不断地强化它。

3. 教别人的五个步骤

我们不但要自己学会，还要讲给别人听。因为把自己学会的东西教给别人的时候等于是再一次重复，所以教别人等于教自己。因此不但要自己学会，还要把别人教会。

教别人有下面的五个步骤——

① 解释。要解释给他听，学了什么东西，听了什么东西，听了什么道理。

② 示范。

③ 演练。示范完之后，让他练练看，讲讲看，演练的时候难免出现错误。

④ 纠正错误。你说你哪里错了，这样做会更好，那样做会更有效果。但是有些人纠正错误的方法不太对，有些人一做错他就说别人太笨

了。这样只会让别人更加反感，所以教别人也要很谦虚。

⑤ 重复演练。不断演练才能更加牢固的掌握。不但教别人，我们自己也是要用这样的方法，不断演练。

4. 怎样问得有的放矢

学会了这些基本的原理，就来开始学习销售的基本功，一个字就是“问”。问贯穿整个绝对成交的始终，不管在哪一个环节，都要用到问。不管你跟顾客怎么交流都要用到问，问是贯穿始终的基本功。所以说把问的功夫变成习惯，变成呼吸的一部分，变成身体的一部分。一张口就问，一说话就问，顾客一来就要问。

那么问的目的是什么？是让你有的放矢，而不是乱讲。顾客来了你讲了半天顾客说不要，这是为什么？就是因为你没有讲到他心里去。你讲了半天，顾客说不需要这个产品，这是因为你没有讲到他的需求。所以你要想跟顾客成交，必须了解顾客的需求，顾客的抗拒点，顾客到底有什么渴望？他到底需要什么样的产品，需要什么样的帮助。所以这些东西要出来只有一个方法能解决，那就是问。所以优秀的销售人员都要懂得问。

(1) 封闭式问题。

什么叫封闭式的问题？就是这个问题问出来，问题里面本身就有答案。比如说你需要这个产品，还是那个产品？你需要拿一支还是两支？你需要我的帮助，是还是不是？今天你的心情很好，对还是不对？这些都是封闭式问题。封闭式问题是整个问句的基本功，很多人说我会，但你要把它变成习惯，变成呼吸的一部分，这才是重要的。我们讲封闭式的问题是用来引导顾客一步一步自己找到答案，而不是你先把答案给他。

实战演练

下面我们来演练一下，演练最简单的方法，用一副扑克牌来演练。

我们用扑克牌是最基本的演练道具，在接下来我给你解释的里面包含

了封闭式问题所有的问法，封闭式问题的精髓和关键到底在哪里。我们这个问题的问法就是，有两位学员上来，其中一个人从牌当中抽出一张牌，他抽出来之后你们不清楚，还有另外一个人也不清楚，只有他自己清楚，我也清楚。然后我就问那个人，让他把他抽的是什么牌讲出来。

通过这样的方法，我们一步一步问，从54张牌当中问出这一张牌，让他自己讲出他喜欢哪一张牌，讲出答案。我示范完之后每一个人都开始练，直到你把这个完全学会，好不好？学会之后你就开始训练其他朋友，所以让每一个人都成为绝对成交高手。

下面我们有请这位赵小姐从整副牌当中抽一张出来。

这是一副新的扑克牌，抽出一张，不要让他们看到。小赵你好，接下来我就问你问题：

你知不知道扑克牌？

知道。

听说扑克牌有54张，对还是不对？

对。

这54张扑克牌去掉一个大王，去掉一个小王，剩52张，对还是不对？

对。

52张里面分成红色和黑色两种颜色，对，还是不对？

对。

假如红色代表很有爱心，很可爱，黑色代表很恐怖。如果你有爱心的话，选择红色还是黑色？

红色。

红色当中听说有红桃，还有方片。假如红桃代表尖尖能够刺伤别人，方片代表人方方正正，做事很正义，如果你是正义的人你选择方片还是红桃？

方片。

方片当中又有1、2、3、4、5、6、7、8、9、10的数字牌和J、Q、K的花牌。假如数字牌代表做事很有计划，很有秩序，花牌代表乱七八糟，如果你想做事很有秩序，选择数字还是花牌？