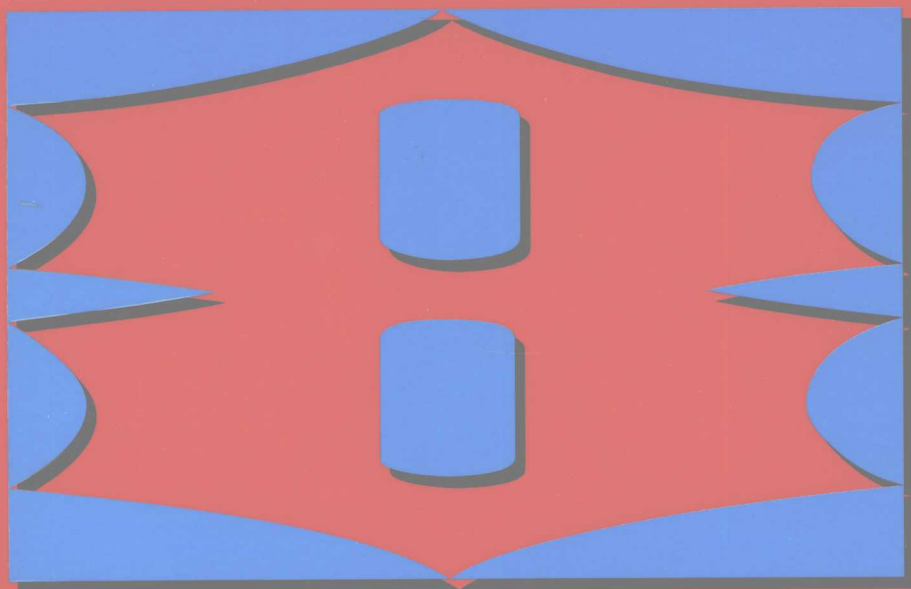


成功经营客户的



大黄金法则

尹传高 编著

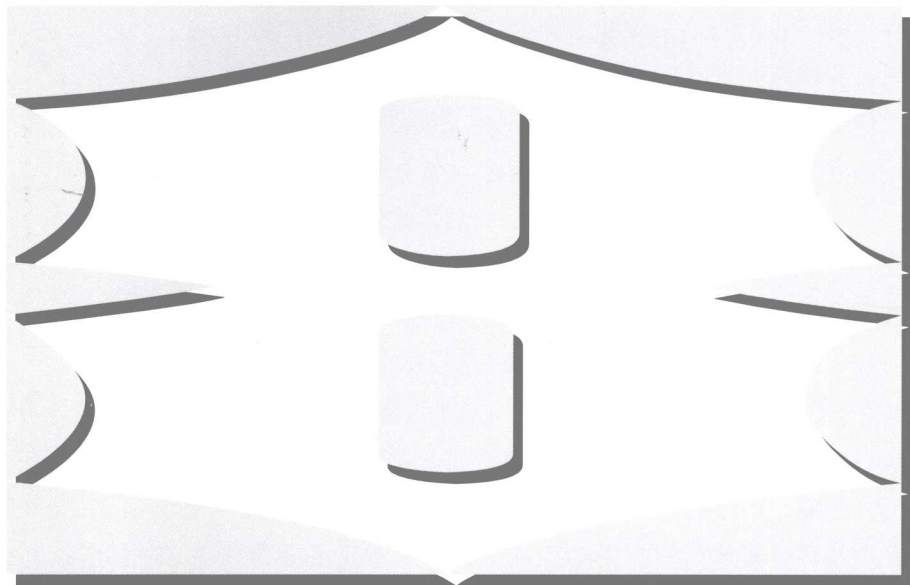
- 对销售员来说，胆识过人的最直接体现就是不要怕失败。
- 激情是世界上最宝贵的感情和最富有感染力的情绪，有助于你克服恐惧，获得财富，享受健康、愉快和美满的生活。
- 在销售过程中，时时站在客户的立场为其出谋划策，让他感到你是在为他着想。



深圳出版发行集团公司
海天出版社

疯狂经营书系：续

成功经营客户的



大黄金法则

尹传高 编著

深圳出版发行集团公司
海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功经营客户的8大黄金法则/尹传高编著. —深圳:
海天出版社, 2008. 6

(疯狂经营书系: 续)

ISBN 978-7-80747-149-3

I. 成… II. 尹… III. 销售—方法 IV. F713. 3

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第001166号

责任编辑: 刘本玉 (0755-83460097, liubysz@sina.com)

责任技编: 蔡梅琴

封面设计: 老 黑

装帧设计: 斯迈德

出版发行: 海天出版社

地 址: 深圳市彩田南路海天大厦518033

网 址: <http://www.htph.com.cn>

邮购电话: 0755-83460397

印 刷: 深圳市鹰达印刷包装有限公司

经 销: 海天出版社

版 次: 2008年6月第1版

印 次: 2008年6月第1次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 16.75

字 数: 265千

印 数: 6000册

总 定 价: 104.00元 (全套4册)

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印刷质量问题, 请随时向承印厂调换。

客户至上，经营为本

这是一个客户至上的时代。当今社会，企业要在激烈的竞争中取胜，除了依靠过硬的产品质量外，服务因素已成为市场竞争的新焦点。无论你是企业的老板，还是销售人员，抑或是售后服务人员，都要不断提高服务质量，创新服务理念，提高客户服务水平。

如何才能让客户对自己的产品情有独钟？如何才能赢得客户的认可？如何才能通过经营客户提升自己的销售水平，从而实现更好的经济效益呢？答案只有一个：成功经营客户！

虽然“客户是上帝”的标语随处可见，但要想成功经营客户，赢得客户的满意和信任，赢得客户的订单，并不是让我们把客户像上帝一样供起来。上帝是神，是看不到、摸不着的，而我们的客户都是血肉之躯，是有情感的。客户消费我们的产品，是企业的利润中心，企业要依靠客户来生存。从这个意义上讲，客户不是上帝，而是企业生存与发展的衣食父母。所以，我们要把客户当做一个产业来经营。如何成功经营客户，最终赢得客户呢？很多成功的企业为我们树立了很好的榜样：

海尔不仅以优良的产品赢得了广大消费者，同时也因其优质的售后服务增加了消费者对其产品的忠诚度。海尔依靠其出色的服务，成就了中国家电第一品牌！

保洁公司向全世界的消费者提供具有卓越品质的有品牌保证的产品和服务的宗旨，成就了它的成功与辉煌！

诺基亚以随时随地发现客户的需要，尊重和关怀客户，为客户带来价值的核心价值观，为它赢得了知名度。

联想集团始终坚持为客户提供全方位的服务，让客户获得超过期望的服务，使它成为行业的“领头羊”！

红日阿康凭借其先进的服务营销理念在复合肥行业独领风骚。

.....

无数优秀企业的事实告诉我们，成功经营客户是摆在企业面前的一个重要的课题。那么，我们如何“复制”优秀企业成功的法宝？如何从成功企业中吸取精髓，有效地运用到企业的实际工作中呢？《成功经营客户的8大黄金法则》告诉了我们答案。本书分为八章。列举了成功经营客户的所有关键要素。它包括：

经营客户，要先经营自己：一个人只有不断提高自身素质，提高自己经营客户的能力，才能实现自己为客户服务的愿望。也就是说要想成功经营客户，赢得客户，必须首先经营自己，才能使自己有更多的选择和被选择的机会。

锁定最有价值的客户：最有价值的客户是企业利润的主力军。根据80/20法则，企业80%的利润都是20%的最有价值的大客户创造的。由于最有价值的客户的重要性，锁定最有价值的客户就显得更加重要。

争取信任，赢得客户：企业要在日益激烈的市场竞争中实现可持续发展，就必须认真建立和不断增强客户的信任感。赢得客户的信任是获得客户的关键。

提升客户满意度，绝不让客户失望：在今天这个服务唱主角的社会中，服务的优劣直接关系到客户的满意度，从而关系到企业的生存和发展。每个企业要想朝着优秀前进一步，必须俘获客户的“芳心”。而赢得客户“芳心”的最佳办法，就是做到让客户满意。只有满意的客户才会最忠诚。

轻松应对客户抱怨和投诉：抱怨，是客户对产品或服务不满的一种具体表现。一个客户愿意提出抱怨，代表客户对企业仍然充满着信赖与期待。不管你服务得如何出色，都不可避免地会被客户抱怨。而是否能赢得客户，就看你如何应对客户的抱怨和投诉。优秀的销售人员总是能利用独特的技巧有效地化解客户的抱怨和投诉，从而赢得客户的忠诚与信任。

抓住时机，快速达成协议：企业要时刻记住谈判的最终目标就是为了实现成交。临门一脚，促成客户做出购买决定，这是销售谈判中的一件大事。有时，客户为了获得更大利益不急于做出成交决定，它需要你的努力和判断，抓住稍纵即逝的机会，把握住促成的时机。

与客户建立长期的合作关系：如果你和你的客户能够建立长期的合作关

系，最终你们一定会建立一种相互受益的伙伴关系。建立长久的合作关系对你和你的客户来说将会是受益无穷的，你的工作将非常轻松。与客户建立合作关系既是一门艺术，也是一门科学，它需要企业不断地去创造、传递和沟通优质的客户价值，这样才能获得长久的客户，锻造企业的核心竞争力，使企业拥有立足市场的资本。

要想成功经营客户，除了掌握以上关键要素外，我们也要时刻记住经营客户的最重要的8大黄金法则，它汇集了成功经营客户的精髓，让你能获得更好的销售业绩。

本书把成功经营客户的精髓融合到每一章节之中，从实战的角度力图对你进行引导，给你提供最切合实际的帮助。希望在你为客户的问题迷茫和失望时，为你指明前进的方向。通过本书，你无需再为客户的拒绝而伤脑筋，无需再为客户的抱怨和投诉而无所适从……形形色色的客户问题都将在本书满意的解决方案中一一迎刃而解！

同时，本书通过一个个轻松有趣却又发人深省的销售案例，向你展示了一幅幅销售高手成功的全景图。它集趣味性、实用性和可读性于一体。如果你能从销售高手的教诲中吸取精髓，或者从本书的某一事例中得到启发，将是我们莫大的欣慰。

就像登山一样，要想登上山顶，你必须拥有良好的体魄。在销售中，如果你想创造出优异的业绩，你需要不断地学习，加强自身能力和技巧的修炼。成功的机会往往都属于那些有准备的人。本书的经验都是经过实践反复证明是正确的，值得参考的。只要你对书中的精髓进行深刻认识、领会、贯彻并真正落实，并把它灵活运用到你的实际工作当中去，一定能使你快速走向成功之路。

“千里之行，始于足下。”希望本书能有效地让你反败为胜，成功无畏地达成销售目的，冲向业绩的高峰！

目 录

CONTENTS

第一章 经营客户，要先经营自己

第一节 建立成功的信念	2
第二节 激情比技巧更重要	7
第三节 自信——成功的法宝	11
第四节 时刻展示自我最好的形象	16
第五节 用人格魅力打动客户	20
第六节 勇敢地跨出第一步	23
第七节 立即行动，绝不拖延	27
第八节 不断学习，让自己做得更好	30

第二章 锁定最有价值的客户

第一节 最有价值的客户是企业最重要的资产	36
第二节 20%的客户创造80%的利润	38
第三节 谁是“我”最有价值的客户	42
第四节 寻找真正有价值的大客户	45
第五节 为核心客户提供特别的服务	50
第六节 选好“诱饵”，钓到团购这条大鱼	53
第七节 培养最有价值客户的忠诚度	59

第八节 防止最有价值的客户流失	63
-----------------------	----

第三章 争取信任，赢得客户

第一节 客户为什么不信任我们	68
第二节 给客户足够的信任理由	72
第三节 值得信任，所以赢得客户	75
第四节 在最短时间内让客户信任你	78
第五节 把最优质的产品提供给客户	81
第六节 用产品展示赢得客户的信任	83
第七节 新手如何快速赢得客户信任	86
第八节 团结起来构建信任	90

第四章 提升客户满意度，绝不让客户失望

第一节 影响客户满意度的因素	94
第二节 提供让客户满意的产品	97
第三节 在细节上超过客户的预期	100
第四节 优质服务贯穿售前、售中和售后	104
第五节 重视客户满意度调查	108
第六节 把客户的不满转化为“美满”	113
第七节 要想客户满意，先让员工满意	116

第五章 轻松应对客户抱怨和投诉

第一节 了解客户为什么会抱怨	120
第二节 把客户的抱怨当成赠礼	123
第三节 从客户抱怨中找到新的契机	127
第四节 巧妙化解客户心中怒火	130
第五节 不直接和客户争辩	133

第六节	抚平客户心中的伤痛——妥善处理客户的投诉	135
第七节	巧妙拒绝客户的不合理要求	140
第八节	为客户提供切实可行的处理方法	143

第六章 抓住时机，快速达成协议

第一节	快速把握客户的兴趣集中点	148
第二节	激发客户的购买欲望	151
第三节	用“利益”感化客户	157
第四节	充分利用客户的好奇心	161
第五节	正确认识并有效处理客户的异议	164
第六节	消除客户心中的疑虑	171
第七节	识别成交信号，抓住机会成交	175
第八节	临门一脚，促成购买决定	178
第九节	不可忽视成交后的细节	183
第十节	将客户的否决变成新的机会之门	186

第七章 与客户建立长期的合作关系

第一节	把留住老客户作为企业头等大事	190
第二节	处理好与老客户的关系	195
第三节	架设联系客户的桥梁	198
第四节	如何保证老客户不流失	202
第五节	挽救老客户有绝招	208
第六节	用老客户拓展新客户	211
第七节	挖掘潜在客户也很重要	215
第八节	与客户建立友好联系	219

第八章 成功经营客户的8大黄金法则

第一节	把客户的期望放在第一位	224
第二节	设身处地为客户着想	229
第三节	以客户为中心	232
第四节	倾听客户的心声	238
第五节	巧用电话接近客户	242
第六节	克服心中盲点，打开沟通之门	248
第七节	微笑——客户最喜欢的表情	253
第八节	尊重客户，从细节做起	257

第一章

经营客户， 要先经营自己

什么样的人具备一个优秀销售员的潜质？这是个很难一言概之的问题。有的人不具备专业的知识，有的人智商平平，有的人相貌普通，有的人出身贫寒，但这些，并不妨碍他们成为一个优秀的销售员。相反，那些才智过人、相貌堂堂的销售员，倒不一定比得过前者。究其原因，我们最终会发现，前者之所以胜出，取决于其自始至终洋溢的激情。

第一节 建立成功的信念

要怎样才能销售成功？要怎样做才能成为一名成功的销售人员？成功经营客户的秘方在哪里呢？秘方在你的心中。任何一位获得成功的人，在他的内心中都存在着一个坚定不移的信念，这种信念让他克服横挡在面前的障碍、困难，这个信念让他胜过其他对手。同样，作为销售人员，要想成功经营客户，首先要建立起成功的信念。

贝吉尔是一个出色而成功的销售员。他著有《从失败到成功的销售经验》，该书出版后获得了极大的轰动效应，成为许多销售员必修的课程。但是，贝吉尔的成功并非一帆风顺，他的创业史是一部由失败到成功的历史。

贝吉尔出生于美国费城的一个贫困家庭。18岁时，贝吉尔参加了一个棒球队，成为一名职业棒球手。然而不幸的是，在一次比赛中，贝吉尔由于用力过猛导致手臂严重受伤，从而挥泪告别了他所钟爱的棒球职业生涯。接下来的两年，贝吉尔一直是在痛苦和苦闷中度过的。

一个偶然的機會，贝吉尔进入了费城一家人寿保险公司从事人寿保险销售工作。工作的前10个月，贝吉尔又遭受了一连串的失败和挫折，这一度使他一蹶不振，这10个月曾被他称为自己一生当中最漫长、最沮丧的日子。贝吉尔的销售工作“彻底失败”，他甚至怀疑自己根本就不是干销售的料。贝吉尔开始对工作、对生活放弃了希望，不再努力。但是为了生存，贝吉尔又开始留意报纸杂志等媒体上的招聘广告。

就在这段时间里，贝吉尔收到了一个当地青年会的邀请，请他去参加一个题为“三C法则——正直的人生、正直的人格、正直的运动精神”的演讲。贝吉尔回忆道：“当我面对这张题为‘三C法则’的邀请函时，我实在觉得愧疚不已。我有什么理由接受这样的邀请呢？当时的我甚至没有勇气将自己说服，又怎么能够让在场的听众来信服我呢？”贝吉尔深深地意识到如果再不

克服自卑、自弃、自馁的心理障碍，他就不会再有所作了。

于是，第二天一早，贝吉尔鼓起勇气来到青年会，与主持人一同走进挤满了几百人的演讲现场。就是在这次演讲会上，贝吉尔遇到了伟大的训练大师——戴尔·卡耐基，也正是在这次演讲会上，卡耐基给了他日后受益匪浅的人生教导。贝吉尔清楚地记得卡耐基拉起他的手，用充满鼓励和期待的声音对他说：“去吧，下一个就轮到你上台了，你一定行！”

“当时，我战战兢兢地走上了讲台，一直恐惧地颤抖着，并且费了很大力气才向大家解释清楚我是谁，为什么要到这里来……”贝吉尔说：“这样糟糕的开场白对我一生而言是一次最大的考验，也是一次最大的胜利，因为在此之前，我甚至没有勇气站在一大群人面前说一声‘大家好’。”

演讲到了中间时，贝吉尔已经不再那么害怕了，而且演讲结束后的反响出乎他的意料。当贝吉尔结束演讲时，竟有二三十个听众跳上讲台争相与他热情地握手。他们十分激动地告诉他，他的演讲是多么的精彩和感人肺腑。这对贝吉尔来讲，简直是个奇迹！贝吉尔觉得当他走出大会会场时，自己已经重获新生了，卸下了束缚在身上很久、很重的精神枷锁。

演讲会后的第二天，贝吉尔就去拜访了一位古董商，以期能够与对方合作。为了突破内心的障碍，贝吉尔甚至在拜访中几次挥舞着拳头以表达自己的信心和兴奋。古董商被他的热忱和激情所感染，最终欣然地与贝吉尔签下合同。

就是从这次小小的成功开始，贝吉尔感受到了真正的快乐。在贝吉尔内心里，建立了一种成功的信念，这种信念支撑着他沿着这条路坚定地走下去，直到他成为一位人人仰慕的销售大师。

在赢得客户的过程中，不在于是否表现良好，不在于这个人能力有多高，而在于那个时刻，这个人的心态是否达到巅峰，以及他是否做好完善的心理准备及拥有成功的信念。

大家来共同分享以下10条改变人生的成功的信念：

1. 过去不等于未来

电影巨星席维斯·史泰龙在成名以前十分落魄，身上只剩100美金，连房子都租不起，睡在龟电车里。当时，史泰龙立志当演员，并满怀自信地对纽约的电影公司应征，但都因外貌平平及咬字不清而遭到拒绝。当纽约所有

500家电影公司都拒绝史泰龙之后，他仍然坚持“过去不等于未来”的信念，从第一家电影公司开始再度尝试。在被拒绝了1500次之后，史泰龙写了“洛基”的剧本，并拿着剧本四处推荐，也继续被嘲笑奚落。在一共被拒绝了1855次之后，终于遇到一个肯拍那个剧本的电影公司老板时，又遭到对方不准史泰龙在电影中演出的要求。但最后，坚持到底的席维斯·史泰龙终成闻名国际的超级巨星。

你能面对1855次的拒绝仍不放弃吗？席维斯·史泰龙能！史泰龙做别人做不到的事，所以他能成功。相信只要你有这种精神，你也一定能！

2. 没有失败，只有暂时停止成功

如果你已经为人父母，当你的孩子正在学习走路时你会给他几次机会？你会在他跌倒10次之后，让他改坐轮椅吗？还是只给他20次学走的机会，若学不会走路就要他放弃？或者当你身边有50个人叫嚣着劝你放弃，你就决定让他坐轮椅呢？我想你的答案是：不会，绝对不会！

的确，当我们问每一位父母，会给你的孩子几次机会呢？他们都说：我会给他无数次机会，直到他站起来，学会走路为止！是的，一直坚持到底者，最终都会站起来。

而许多人竟也因为没有坚定的信念，一遇挫折就认为自己能力不足，因此放弃了他们的理想。其实，凡事没有失败，只有暂时停止成功。

3. 上帝的延迟并不是上帝的拒绝

有一个人，他在：

21岁时，做生意失败；

22岁时，角逐州议员落选；

24岁时，做生意再度失败；

26岁时，爱侣去世；

27岁时，一度精神崩溃；

34岁时，角逐联邦众议员落选；

36岁时，角逐联邦众议员再度落选；

45岁时，角逐联邦参议员落选；

47岁时，提名副总统落选；

49岁时，角逐联邦参议员再度落选；

52岁时，当选美国第十六任总统。

这个人就是林肯，因为他坚信上帝的延迟，并不是上帝拒绝，因此能屡败屡起，最终成就不凡。

4. 任何事情的发生必有其目的，并且有助于我

有一个名叫凯西的活泼女孩，她非常幽默，热力贯穿全身，脱口而出的笑话让每个人都感染了她的快乐，但谁都想不到她有坎坷的成长经历。

凯西从小被认为智能不足，在智障学校呆到5岁，才发现原来不是智障，而是失去听力。于是，凯西转往特殊学校，直到十几岁时，才借助助听器过上了较为正常的生活。就在人生刚有起色时，一次意外车祸使凯西在医院躺了两年。

当时凯西自问：为什么我的人生有这许多的不如意？

但她随即深信：任何事情的发生必有其目的，并且有助于我，因此咬紧牙关渡过了难关。

之后，凯西交了男友。人生再度有起色时，凯西又因乳癌先后割掉两个乳房。然而，纵有千般不如意，凯西还是相信：凡事发生必有其目的，并且有助于我。

当凯西母亲歉意地对她说“凯西，真的很对不起，把你生成这样”时，她回答：“妈，你把我生得太好了，因为这样，我今天才有这份热忱把自己的体验和经历与他人分享，化恐惧为力量，化压力为动力，让自己在每一个困难中，找出值得收藏的礼物。”

她的故事是否给了你一些启示呢？

5. 重要的不是发生了什么事，而是要做哪些事来改善它

佛家说逆境是“增上缘”，可遇不可求。遇到困难时，重要的不是发生了什么事，而是你即将用什么态度来面对，做些什么来改善它。

6. 我对我的生命完全负责

成功者对事情百分之百负责，负责的定义是永远握有主控权，如果不能主控生命，很可能一生随波逐流。

对生命负全责者，他为自己而活，并学习替别人着想。

7. 要让事情改变，先改变我自己；要让事情变得更好，先让自己变得更好

一般人在遇到困难时，总是抱怨别人。但是，抱怨对于解决问题有多大

的帮助呢？如果帮助不是很大的话，那么何不尝试先改变自己，也许效果会更好。

8. 假如我不能，我一定要；假如我一定要，我就一定能

9. 成功者绝不放弃，放弃者绝不成功

全美四大销售大师之一的汤姆·霍普金斯，从小就背负着父亲希望他当律师的期许，当他浪费了父亲毕生的积蓄，从律师学校休学回家时，他的父亲失望得流下泪来，并说：“汤姆，我看你这辈子都不会成功了！”

汤姆只得在第二天离家出走，接着选择了销售房地产的行业。前6个月，汤姆一点业绩也没有，身上只剩100元，又花了这仅有的100元参加了一门加强销售技巧的研讨会。之后，汤姆连续8年得到全美房地产的销售冠军，开劳莱斯轿车，环游世界，并教导无数业务员销售的方法。

汤姆·霍普金斯成功的原因何在？他说：“支持我遇到挫折也勇往直前的是一个信念：成功者绝不放弃，放弃者绝不成功。”

什么路都可选择，但就是不能选择“放弃”这条路。

10. 我一定要，马上行动，绝不放弃

有一位成功者，许多人问他：

“你这么成功，曾经遇到困难吗？”

“当然！”他说。

“当你遇到困难时如何处理？”

“马上行动！”他说。

“当你遇到经济上或其他方面的重大压力时呢？”

“马上行动！”他说。

“在婚姻、感情上遇到挫折或沟通不良的话呢？”

“马上行动！”他还是说。

“你在人生过程中遇到困难都这么处理吗？”

“马上行动！”他只有一个答案。

在销售的道路上，我们每个人都要树立起成功的信念。从现在开始，马上行动，成功一定会属于你！

第二节 激情比技巧更重要

有一句话是这样写的：“如果你爱他，就让他去做销售；如果你恨他，那也让他去做销售。”的确，在这个物欲横流的商品社会里，销售是最易起步的职业，也是最难做好的职业，正所谓“成也销售，败也销售”。

什么样的人具备一个优秀销售员的潜质？这是个很难一言概之的问题。有的人不具备专业的知识，有的人智商平平，有的人相貌普通，有的人出身贫寒，但这些，并不妨碍他们成为一个优秀的销售员。相反，那些才智过人、相貌堂堂的销售员，倒不一定比得过前者。究其原因，我们最终会发现，前者之所以胜出，取决于其自始至终洋溢的激情。

激情，这是一个四处充溢的字眼，从学校到社会，从事业到生活，人们都在呼唤着激情。可以说，没有一种职业不需要激情，但对于销售，这句话要改为：没有激情就没有销售。

销售员每天面对的失败与压力，远远胜过其他职业。这种状态很容易消磨掉人的斗志，吞噬掉人的激情。可是，销售员一旦没有了激情，就像飞机没有了燃油，结果只能是一落千丈。所以说，销售员每天必做的工作，就是不断给自己打气，鼓励自己，也鼓励他人。久而久之，形成习惯，进而影响到性格，让这种乐观、坚定、不屈不挠的个性，成为自己面对挫折的防火墙，修成百毒不侵之身。到最后，你就能把一切不利因素转化为有利因素，面临的困难愈大，愈能激发起你的斗志与潜能。到这一步，我们可以说，这是一个放之四海而皆能成功的销售员，因为激情就是他征服世界的利剑。

职业棒球生涯开始不久，弗兰克·贝塔哥先生就受到一次沉重打击。那是1907年，弗兰克在宾州的约翰斯顿打球，参加三州联赛，他当时年轻力壮并渴望出人头地，却被莫名其妙地解雇了。弗兰克觉得，如果当时不找球队老板问个究竟，整个生活可能完全是另一种样子，也就不可能有后来的成就。