

销售
实战模式

引领新的二十一世纪的销售世界
The Magical Sales Presentation Method



现场实况 客户乐意签约的 魔法般销售演示



王 冲◎著



海洋出版社



现场实况

客户乐意签约的
魔法般销售演示



王 冲◎著

海军出版社

2010年·北京

内 容 简 介

如果你是一名销售人，那么，请你回答以下问题。

- 什么是销售？
- 销售人是什么样的？
- 高效销售团队有哪些特征？
- 如何融入一个优秀的销售团队？
- 客户在哪里？
- 如何向客户实施销售“魔法”？
- 如何留住你的客户呢？
- 如何晋升为更高级别的销售人？

读过本书，相信你肯定有更好的答案。

图书在版编目(CIP)数据

客户乐意签约的魔法般销售演示/王冲著. —北京：海洋出版社，2010.7
(现场实况)

ISBN 978-7-5027-7751-7

I. ①客… II. ①王… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 114605 号

策 划：金 超 王 晓

责任编辑：韩 悦

责任校对：肖新民

责任印制：刘志恒

排 版：申 彪

出版发行：海洋出版社

地 址：北京市海淀区大慧寺路 8 号
(705 房间) 100081

经 销：新华书店

技术支持：(010) 62100058

网 址：www.oceanpress.com.cn

发 行 部：(010) 62174379 (传真)

(010) 62100075 (邮购)

(010) 62132549 (010) 62173651

承 印：北京盛兰兄弟印刷装订有限公司

版 次：2010 年 7 月第 1 版

2010 年 7 月第 1 次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/32

印 张：7.625 (双色印刷)

字 数：130 千字

印 数：1~8000 册

定 价：32.00 元

本书如有印、装质量问题可与发行部调换

第一章 给自己和销售一个精确的解读 1

- 1 销售是什么？你适合从事销售吗？ 2
- 2 销售人的“标准像” 10
- 3 解密销售人的“面子问题” 15
- 4 做最优秀的销售要恪守“伦理观念” 18
- 5 责任感是销售魔法的“密码” 28
- 71 魔法训练课：态度决定一切 40

第二章 团队——魔法销售的合力作用 43

- 1 成功销售员背后的伟大的团队 44
- 2 好的团队更是好的培训基地 46
- 3 高效团队的8大特征 48
- 4 要找到属于自己的团队 62
- 5 不是加入团队而是融入团队 64
- 6 学会向团队“索要”回报 67
- 71 魔法训练课：营造团队氛围 69

第三章 魔法销售的“兵器谱” 71

- 1 别忘记亲朋好友这块“根据地” 72
- 2 让自己成为“交际圈”的圆心 77
- 3 解开“枷锁”的钥匙就是你的态度 82
- 4 要学会给客户的消费“把脉” 87
- 5 因人而异才能出手不凡 91
- 6 将心比心就会有的放矢 96
- 7 好的销售员一定要充分了解自己的产品 100
- 8 做与众不同的产品“分析师” 104
- 9 具有杀伤力的“竞争销售法” 109
- 魔法训练课：消灭市场发展的“魔鬼” 114

第四章 施于客户的“定身魔法” 117

- 1 不可不知的犹太人“智慧法则” 118
- 2 找到“潜伏”的大客户 122
- 3 小客户滚出来的大雪球 130
- 4 产品虽少，服务不少，有主有次 134
- 魔法训练课：如何赢得客户 137

第五章 魔法销售的实用技巧 141

- 1 “与时俱进”：魔法导航信息爆炸时代..... 142
- 2 “美人计”：打造优雅可靠的印象..... 155
- 3 “借刀杀人”：借助一切力量..... 159
- 4 “声东击西”：一切聊天为销售做储备..... 165
- 5 “反客为主”：把控氛围与谈话进度..... 170
- 6 “速战速决”：先嗅嗅产品的味道..... 175
- 7 安排最佳出场顺序..... 177
- 8 期望与现实的天平不能倾..... 179
- 9 充分尊重自己的竞争对手..... 182
- 10 买卖不成，我们依然是朋友..... 185
- 11 产品出错，做一个有担当的销售员..... 188
- 12 面对所有的变化，真诚待之..... 190
- 7** 魔法训练课：克服恐惧，自信走上讲台..... 193

第12章 让客户不是为了销售而销售 195

- 1 多样客户，魔法探测需求 196
- 2 永远绅士般地对待每一个潜在的客户 202
- 3 销售始于销售结束 204
- 4 客户不是上帝，却可以让我们上天堂 206
- 5 定期调查，适时反馈最新信息 210
- 6 顾问决定价值（SPIN模式） 210
- 7 VIP的荣耀更有吸引力 220
- ❶ 魔法训练课：打破框框 223

第13章 销售员的自我管理 227

- 1 我是一名销售员 228
- 2 销售员要学会自我管理和教育 230



现场实况 □

客户乐意签约的魔法般销售演示

第一章



给自己和销售 一个精确的解读

各位同仁、各位伙伴！大家好，感谢大家花了一笔不菲的费用来听我的课。在和大家互相学习的同时，也让我开始了人生中的又一次“完美销售”。我的经验、感悟，将和大家一起分享……

首先我要说的就是，这是一个失去销售就等于失去市场、失去机遇、失去成功的时代。我们，我和大家，要想做到紧跟时代的步伐，那么就必须读懂销售、掌握销售，用魔法般的销售技能，去赢取梦幻般的美好未来。

在业务面前当仁不让，用老虎般的凶猛拼搏，用狐狸般睿智思索，让销售神话，非我莫属！

1 销售是什么？你适合从事销售吗？

销售是什么？你适合从事销售吗？当大家看到这样的问题的时候，也许有人会产生一种“上当”感吧？难道我们抽出时间、花费金钱，就是要听这些“入门”级别的“名词解释”么？

我承认，在座的有些可能已经是销售行业的“元老”和“功臣”了，但是你们是不是在心里已经否定了那个最简单的答案呢？销售就是把东西卖给顾客。这么说对不对？是，又肯定不仅仅是！

我告诉大家，成功的销售人员每天都在练习基本动作，而笨蛋每天都在练高难度动作。所以，还是让我们回到这个貌似简单的问题上来，什么是销售？

（1）什么是销售？

像对待家人一样对待朋友，像对待朋友一样对待客户，像客户一样思考利益。销售并不是一味地推销已有产品，而是要为客户创造价值。

——菲利普·科特勒

看到菲利普·科特勒的这段话，大家有什么样的感想呢？不久前在一次销售培训课上，突然有人站起来向我抱

怨，他说做了几年的销售却依然生活拮据，然后开始指责客户是多么的不可思议，多么的刁钻，真想放弃这些客户。他说完这些，立刻有很多人附和地点头表示赞同。

于是我便问那些花费很大代价来参加培训的人：“为什么有很多人做了一辈子销售都没有成功？”有人说是因为他不是做销售的材料，也有人说他懒惰，更多的人说可能是不懂得销售技巧……答案五花八门、层出不穷。我又问：“那大家说说，什么是销售？”这下，争论着的人立刻安静下来，不知如何回答。

如果连什么是销售都不清楚，那也就更加不懂客户！因为不懂销售、不懂客户，就只能是一个在销售前线疲于奔命的销售员，尽管任劳任怨，但和成功连擦肩的机会都没有！现在大家知道了，抱怨做不好销售的原因其实就这么简单！

所有销售人员记住：你得到的是你已经付出的，你最想得到的是你还没有付出的！

——王 冲

回头再看科特勒的那几句话，其实很简单：销售都是为了爱，像爱家人一样去爱客户。我曾经在一次总裁班的培训时这样开场，“作为一个销售新人，像一个销售人员比是一个销售人员更重要，要有一颗博爱之心，我们销售一切都是为了爱。”

也许还可以这样来定义销售——销售就是一个以客户利益为主，为客户创造价值的活动。即销售是销售人员个人与潜在客户之间的一种互动，在推销这个大舞台上，销售人员作为主持人，引导客户有趣地开展着各种活动，以达到了解客户需求与喜好的目的，进而再在游戏结束时推销出自己的产品或服务，在满足客户需求的同时，也让客户爱上你所主持的这个舞台并愿意下次再来做客。

也许还可以用更生动一些的比喻。销售就是一个男孩追求心仪女孩的过程，他需要不断地接触、了解对方的喜好，从而去切入她的需求，投其所好，让她开心，还要会包容体贴她，最后才会有情人终成眷属。

我想，在座的诸位都会赞同“销售是一种艺术”的说法。确切地说，销售是“双赢的艺术”，要让客户买得明白、买得放心、买得满意、买得有价值，从而才能实现自己的目标。

销售不只是卖产品、卖服务，更是卖你的品质、口才、知识、能力。客户之所以愿意购买你的产品，不仅仅是因为你的产品令他满意，往往更多的是对你这个“推销产品的人”有所肯定。诸位从全国各地赶来，花费很多钱参加我的培训，都希望通过培训能让自己成为最卓越的商人。可是，你们为什么相信我就能帮助你们实现这个目标呢？因为信任，你们的信任，就是对我的肯定！再次谢谢

大家。

销售就是要这样，让客户不辞辛劳，毫不怀疑地因为你而购买。所以，那些指责客户的人，肯定没有学会销售，更不可能做好销售！

因为只有你首先去真诚地喜爱别人，对方才会回馈你相同的喜爱，也只有这样，你才能把自己变成一块磁石，吸引越来越多的客户围绕在你身旁。

很多人认为销售就是推销产品，只能说这样的定义是狭隘的。随着这个世界沟通的加强，销售的领域也越来越广



阔，不只是有形的产品，金融业、传媒业、酒店业和保险业等，也都需要销售。需要说明的是，为了表达的方便，我把一切领域的销售对象都称之为“产品”，以方便展示那些让客户“言听计从”的魔法般的销售技巧。

要知道，一个完整的销售环节不仅仅有人员推销，还要有销售顾问的理论支持，客户主管的完善服务，甚至还包括市场调查人员的信息反馈……虽然每个人所处的位置不同，但他们有一个共同的名字——销售人，也就是你、我、大家，这是一群有决心并一直在努力为自己的销售事业奋斗的人。

大家参加培训的目的很明确，就是想得到一个答案，怎么样才能成为销售达人呢？不要急，我们先来解决第二个问题，你适合从事销售么？

（2）你适合从事销售么？

大家不妨先思考以下6个问题，问问自己，看看能否给出自己的答案。

我为什么要做销售？

我最大的三个优点是什么？

我是怎么看待富有或贫穷的？

我要过什么样的生活？

我这一生最渴望实现的10个目标是什么？

为了实现目标，我愿意每天做的10件事情是什么？

对，并没有标准答案，但大家不妨用这样的问题做一次“自我体检”，经过反思后，让我们一起把“销售魔法”演绎下去，每个人都可以成为卓越的销售大师！

很多人曾经问我：“你从事销售12年来，无数次获得销售冠军，而且销售纪录至今为止，10年无人打破！你的秘诀和真经是什么？”

而我现在站在这里，最想告诉大家的一句话却是，销售是一份可以笨鸟先飞、勤能补拙的事业，如果非要在99%的汗水后面加上1%的灵感，那就是我们对自己所热爱的销售工作的思索和勤学好问。因此，销售贵在坚持！

另外，我还要告诉大家，销售能力其实是与生俱来的。在生活中，每个人都在推销自己，你会向别人推销你的口才、你的能力、你所想展现的一切。这难道不是销售么？在这个过程中，你会发现销售最重要的是沟通，通过沟通可以获取所需的信息，从而准确定位客户需求，满足客户需求。所以说，销售能力不是什么天赋异禀。

销售来源于生活，却又高于生活，最后还要归于生活。只要你愿意，一切皆有可能，一切梦想都不是白日梦。我们将一起奔驰于魔法销售之路。

苏格拉底说，人最困难的便是认识自己。销售也讲究“知己知彼，百战不殆”。再请把目光投放在PPT上，通过

自我检测重新打量一下自己，从而能找出成功之路上的障碍和缺陷，并想方设法去逐个攻破与消除它们。

销售人员素质的自我检测表

行业认识

我对销售的理解：

我对这个行业的认识：

我希望进入的销售企业：

作为销售人，我的期望：

沟通能力

我善于与人交往

☐我很擅长 ☐不一定，我只善于与熟悉的人交往

☐不是，我非常惧怕与人交往

我有很多朋友

☐我有很多不同性格的朋友 ☐我只与性格相似的人交朋友

☐我喜欢独来独往

周围的人对我的评价

☐大家都很喜欢我 ☐只有比较了解的人对我认识全面

☐所有人都误解我

我很擅长捕捉人的心理变化

☐我时常观察别人表情变化，并揣摩他人的心理活动

☐我很想知道他人的想法，却时常猜错

☐我从来不在意别人的想法

我是一个有说服力的人

☐ 大家都相信我说的 ☐ 只有一小部分人愿意信任我

☐ 大家都不信任我

我时常为他人考虑

☐ 我很善解人意 ☐ 我会为亲近的人考虑很多

☐ 我根本就不关心任何人

我常常夸奖别人

☐ 我时常赞扬别人 ☐ 我很少赞扬他人 ☐ 我从不夸奖任何人

学习能力

☐ 我坚持每天看书 ☐ 我每天坚持看书1小时以上

☐ 我每天看书30分钟左右 ☐ 我很少看书

我的记忆力

☐ 我能很好地记住许多东西 ☐ 我只能记住自己在意的

☐ 我很健忘

我对知识的态度是

☐ 知识就是力量 ☐ 适当了解即可 ☐ 知识无用

工作能力

做事有条理

☐ 我做事很有条理 ☐ 我只是对待一些工作时比较有条理

☐ 我做事比较随性

我对自己的未来目标清晰

☐ 我很清楚自己的目标 ☐ 我有时会迷茫

☐ 活在当下，哪管明天

我能很好地分析提炼信息

☐ 我对信息很敏感 ☐ 我只能提炼部分信息 ☐ 完全不在意

2 销售人的“标准像”

当大家对照前面的自我检测表给自己“打分”的时候，我相信大家都已经做出了把销售作为事业的决定。是的，做一个成功的销售人，选择销售人的生活方式，我们都应该为自己骄傲、为自己自豪。

我平时喜欢观察人们的生活特征，在几年的积累中总结出一些经验，比如：摇滚青年的打扮总是很“潮”，经常出没于大小酒吧，而白领们通常很注重着装的整洁，生活很有小资情调……每个行业的从业者都有他们独特的生活方式，那么，我们销售人的生活是什么样子呢？先来辩证地看看下面甲、乙两个销售员的例子。

【案例1】甲做了3年的保健品销售工作，他非常勤奋，每天四处奔波，却总是收效甚微，每次与客户沟通，当别人问起产品时，他总是背课本一般地说出来，而且总是领会错客户的意思，对方需要补钙，他却一味地推销调节内分泌失调的保健品，因此客户对他极度不信任。更糟糕的是，他的团队总是那么不和谐，队员之间争抢客户时有发生，导致团队效率低下。不难想像，几年下来，他的生活依然捉襟见肘，事业一无所成，想改行又舍不得放弃几年来的梦想。