

推



销

推销致富圣经

TUIXIAOZHIFU
SHENGJING

致

赵凡禹/编著

富

- 一本在手 通读销售真经
- 案头必备 致富美梦成真
- 几经修炼 问鼎销售冠军
- 假以时日 财源滚滚而来

圣



经



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

推



销

推销致富圣经

TUIXIAOZHIFU SHENGJING

致

赵凡禹/编著

富

- 一本在手 通读销售真经
- 案头必备 致富美梦成真
- 几经修炼 问鼎销售冠军
- 假以时日 财源滚滚而来

圣



经



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

推销致富圣经 / 赵凡禹 编著. — 武汉: 华中科技大学出版社, 2010 年 8 月

ISBN 978-7-5609-6104-0

I. 推… II. 赵… III. 推销—基本知识 IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 051674 号

推销致富圣经

赵凡禹 编著

责任编辑: 杜月朋

封面设计: 任燕飞装帧设计工作室

责任监印: 熊庆玉

责任校对: 杨丽丽

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

地 址: 武昌喻家山

邮政编码: 430074

电 话: 027-87556096 010-84533147-8005, 8006

网 址: <http://www.hustp.com>

印 刷: 河北固安保利达印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 26.25

字 数: 520千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版

印 次: 2010 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5609-6104-0/F·609

定 价: 39.80 元

(本书若有印装质量问题, 请向出版社发行部调换)



前言

推销是什么？

——一种谋生的手段？

——不断与自己的勇气和忍耐搏斗的过程？

——把自己的尊严廉价典当，低三下四的求人行为？

——还是借此获得丰厚的物质回报和闪耀的职场成就，以此笑傲人生的凭借？

对推销的不同定义，决定了推销员在销售领域斩获的大小，有的推销员完全把推销视为乞讨行为，硬着头皮敲开了客户的门，战战兢兢地询问对方是否购买，遭到对方的拒绝后便灰溜溜地鸣金收兵，结果他们成交无望，佣金寥寥，最终失落地终结了推销生涯；有的推销员认为销售是与客户共赢的过程，他们与天斗，与地斗，与客户斗，更与自己斗，通过对客户的百般攻心而屡屡成交，他们不仅赚取了不菲的佣金，还积累了强大的人脉关系，从而迈向了人生的巅峰。

原一平曾经露宿公园，三餐不济，只能通过一场美梦来体验吃到午饭的感觉——因为推销，他成为日本寿险业声名显赫的人物，到43岁后连续保持15年全国推销冠军，连续17年推销额达百万美元，从而衣食无忧，财富滚滚而来。

乔·吉拉德出生于美国底特律的一个贫民窟，他患有严重口吃，35岁之前，他的人生简直是一败涂地——因为推销，他从1963年到1977年间，共卖出了13001辆汽车，成为世界上最伟大的推销员。1978年，他急流勇退，居住在底特律市郊东边的葛洛斯角高级住宅区，与世界汽车工业先驱亨利·福特继承人福特二世毗邻而居。

出生于1890年的乔·库尔曼幼年丧父，童年艰辛，11岁的时候每天凌晨4点半就要起床，到街上售卖报纸——因为推销，他从一个屡经失败的人历练成每打一个电话就有19美元收益的金牌销售员，29岁时，他成为美国薪酬最高的推销员之一，在25年在推销生涯中，他共销售了40000份寿险，是第一位连任3届美国百万圆桌俱乐部主席的推销员。

美国著名黑人投资专家克里斯·加纳曾经一度连温饱也无法解决，境遇落魄，他一手提着尿布，一手推着婴儿车，不得不与儿子在收容所门外排队等候一个床位，甚至有时候只能寄宿于地铁卫生间——因为推销，他最后成为了美国知名的投资家，并创办了自己的股票经纪公司，跻身百万富翁的行列。他的自传还被改编成了励志电影《当幸福来敲门》。

吴士宏——曾经是北京市宣武区椿树医院的一名医护人员，进入IBM公司担任行政人员后——因为推销，她在IBM历任大客户销售代表、销售经理、IBM华南地区市场经理、IBM华南分公司总经理，职场生涯可谓光辉无限。从IBM出走后，她受聘担任微软大中华区CEO，从



此在业界风生水起,成为颇受关注的人物。

阅读他们的人生,不难看出:均是因为与推销结缘,他们或者终结了潦倒困生的日子,或者一雪前耻摆脱了职场败北的噩梦,或者告别庸碌转向了另一条更价值的人生旅途。由此可见,推销并不只是把产品和服务售卖给客户那么简单,它背后的旨意也并非只是获得佣金那么浅显。推销意味着全面革新自我、不断挑战着生命的极限,它为所有进取的人提供了这样一种机会:只要你不断付出,你就能够获得成功,而这种成功没有上限,你的心有多大,你的舞台便有多大,如果你确实进取有道,甚至你可以成为百万富翁、千万富翁。

推销并非无章可循,此本《推销致富圣经》总结了422条与成功销售息息相关的忠告或方法,总结了原一平和乔·吉拉德的推销箴言,涵盖了从开场与客户见面到最后成交的诸多环节,所有的条目都指向了一点:成为一个屡屡成交的推销员,成为一个财富滚滚而来的成功推销员。

如果你苦于求职无门,只是因为销售的门槛低,才勉为其难地接受了一份销售的工作,不妨看看这本《推销致富圣经》,因为从中你可以发现:由于对销售的错误认识,你无形中正在错过发财致富的机会;

如果你觉得苍天无眼,总是为你制造苦难,不妨看看这本《推销致富圣经》,因为原一平会告诉你:苦难是销售成功的必经站点,只要熬过苦难,便是销售成功的黎明;

如果你曾经立志成为年薪百万的销售员,但因客户的屡屡拒绝而决定抽身而退,不妨看看这本《推销致富圣经》,因为它会告诉你:推销成功始于拒绝,只要你在百转千回中永不言弃,总能找到使客户转变心意的方法;

.....

对于那些每日辛苦奔波的推销员,希望这本《推销致富圣经》能够为你们实现自己的百万年薪梦、千万年薪梦助一臂之力——这也是本书编者最虔诚的心意与祝愿!





目 录

前 言

第一章 保险界推销天王原一平的50个成功忠告

原一平简介	2
忠告 1 当被人贬低时,要以永不服输的决心告诉自己“我能行”	3
忠告 2 为了把“我能行”转变为“你能行”,要忍常人所不能忍	4
忠告 3 即使露宿公园,也要始终坚信自己会成为最优秀的销售员	6
忠告 4 机会蕴藏在始终如一的坚持中	7
忠告 5 感谢打击你的人	7
忠告 6 善于运用“擒贼先擒王”的战术,常常能创下大件销售的业绩	8
忠告 7 赞美是畅通全球的通行证,对于难缠的客户,赞美常常能发挥克敌制胜 的能效	9
忠告 8 与客户始终保持同步	10
忠告 9 客户才是推销员真正的上司,真正让人信服的方法,是为对方考虑	10
忠告 10 对于十分难缠的客户,以退为进是一个反败为胜的好方法	11
忠告 11 用激将战术攻克个性孤傲的客户	12
忠告 12 迫切地让客户作出选择,反而易于失去客户	13
忠告 13 针对客户说“不”的原因,各个击破	14
忠告 14 以成功为宿命,哪怕遭遇重重艰难困苦,也矢志不渝	15
忠告 15 绝不自我辩解,以钢铁般的意志履行自己的拜访计划	16
忠告 16 锲而不舍,不因一次成交失败就中断继续推销的努力,推销是一个过程,而不 是一个结果	17
忠告 17 幸运并不会凭空降临到你的身边,它的条件是持续的努力	18
忠告 18 并不是成功或失败选择了你,而是你选择了成功还是失败	18
忠告 19 习惯是到达成功的阶梯	21
忠告 20 美满家庭是事业成功的助推力	21
忠告 21 集众人之所长,善于以人为师,不断丰富自己的阅历和人际关系	23
忠告 22 一旦选择了一条奋斗之路,便要矢志不渝,直到到达成功的彼岸	24



忠告 23	牢记整理外表的九个原则	25
忠告 24	不要总想着客户是否购买你的产品,而是要想着如何借助产品 为客户带来更大的利益	26
忠告 25	如果你能全面认识自己,学会用“双眼”透视自己,对于你的销售事业则有百 利而无一害	27
忠告 26	从客户的批评中发现自己,改造自己	29
忠告 27	要常常以“坐禅修行”的方式进行自我省悟	30
忠告 28	倾听更多人对于自己的评价,尤其关注其中的责骂和批评	31
忠告 29	保持饱满的精神、平和的语气,将会为推销员事业成功助一臂之力	32
忠告 30	卓越推销员必备的拜访技巧:敏锐地观察和判断对方是否为潜在客户 ...	33
忠告 31	推销的客体远在产品之外,首先用诚恳的态度推销自己、 自己的公司,以及自己出生的国家	33
忠告 32	树立远大的目标,目标是推销员事业成功的驱动力	34
忠告 33	你从上帝那里争取的时间越多,成功的几率便越高	34
忠告 34	高超的谈话技巧是推销成功的必备工具	35
忠告 35	千万不要让准客户有“被迫接见”的感觉	36
忠告 36	别人敬我一尺,我便还他一丈,借助礼物虏获客户的心	37
忠告 37	投其所好是百试不爽的客户攻略	38
忠告 38	对于重要但又难得一见的客户,不妨在其必然出现的地方守株待兔	39
忠告 39	有意识培养与客户交流的魅力,有助于扫除推销过程中的路障	40
忠告 40	如何与客户初次打交道最能体现出一个业务员能力的高低	41
忠告 41	一定要获得客户的信任,因为信任是交易的开始	42
忠告 42	当客户用“温柔一刀”拒你于千里之外时,持之以恒是获得客户 信任的必要途径	43
忠告 43	当遭遇专家型客户时,以守为攻地打探客户的内心	44
忠告 44	面对寡言少语的客户,从对方的身体语言中揣摩出他们的真实意图	45
忠告 45	运用手势提升自己的生气和魅力	47
忠告 46	练就价值百万美元的笑容	48
忠告 47	经营自己的客户连锁超市,因为其中蕴藏着源源不断的财富	49
忠告 48	检讨是成功之父,从多个角度丈量自己与成功的距离	50
忠告 49	始终保持赤子之心,也许它无法使你迅速成功,但它帮助你不断 蓄积成功的力量	51
忠告 50	把成功的意念注入生命的每一天,在屡屡挑战与征服的过程中 成就辉煌的人生	52



第二章

汽车业推销冠军乔·吉拉德的50条业绩箴言

乔·吉拉德简介	56
箴言 1 如果你想要成功地推销自己,先要确定你的卖点是什么	57
箴言 2 你愈了解自己,就愈不容易妥协	57
箴言 3 推销员所说的第一句话是能否让客户感兴趣的关键	58
箴言 4 习惯若不是最好的仆人,便是最差的主人	59
箴言 5 先不要急于推销产品,要先推销自己	60
箴言 6 不要在意别的推销员有多强,而要在意拿什么证明你与别的推销员不一样	61
箴言 7 推销如果浓缩成一句话,便是:尽量与更多的人见面	62
箴言 8 你赶走一个客户,就等于多赶走250个人	63
箴言 9 不管客户买不买,你都要请客户帮你转介绍	64
箴言 10 你的目标必须安排在行动的计划里	65
箴言 11 如果你每天肯花时间去了解顾客,那将大大增加成交的希望	66
箴言 12 宁可错付50个人,也不要漏掉一个该付的人	67
箴言 13 并非每个人都是你的有效客户	68
箴言 14 培养积极的心态,因为成功的推销主要取决于你对自己的态度	68
箴言 15 再向前迈一步,迈一步就进入一个新境界	69
箴言 16 你看别人像什么,你就是什么	70
箴言 17 成功就是永远比你的竞争对手多做一点	71
箴言 18 每一个人都是值得感谢的,因为他至少抽出时间给你,愿意和你交谈	72
箴言 19 交易完成的那一刻代表买卖才刚开始	73
箴言 20 没有离开的客户,只有离开的推销员	74
箴言 21 顾客见证讲的任何一句话比你说100句话还管用	75
箴言 22 要多谈产品的价值,尽量少谈产品的价格	76
箴言 23 一个人所能说的最糟糕的话,莫过于“我忘记了”	77
箴言 24 任何成就都是天天练习的结果	78
箴言 25 对准客户的了解,起码要达到像对10多年的老友那样	79
箴言 26 推销无小事,事事关成交	80
箴言 27 噪音本身没有任何意义,有意义的是它暗含的意思和指向	80
箴言 28 设计一些新颖的推销语言和行动	82
箴言 29 客户不在意产品的专业知识,他们只在意产品给他们带来的效益	83
箴言 30 推销你喜欢的东西,喜欢你推销的东西	83
箴言 31 在向别人推销产品之前,你最好已经是产品的客户之一	84
箴言 32 千万不要说竞争对手的坏话,他们是你真正学习的对象	85
箴言 33 把所有发动机全部启动	86





箴言 34	卖汽车,人品重于商品	87
箴言 35	假如您不雇用我,您将犯下一生最大的错误	88
箴言 36	你的产品再好,如果卖给一个对其没有用的顾客,那么推销仍算是失败 ...	88
箴言 37	记住客户的名字,甚至他们亲人的姓名	89
箴言 38	推销员最重要的工作就是,在最短时间内找出客户心中的小樱桃树	90
箴言 39	普通推销员只会卖给客户药,顶尖推销员却能为客户诊好疾病	91
箴言 40	诚实,是推销的唯一策略,但绝对的诚实却是愚蠢的	92
箴言 41	除非推销展示会,否则展示说明的时间绝不能超过推销拜访的一半	93
箴言 42	你越是关怀、尊敬你的客户,他们就越有兴趣和你做生意	94
箴言 43	维系一个老客户比得到一个新客户付出的代价小得多	95
箴言 44	给你的客户最好的服务,让他们一想到和别人做生意就有罪恶感	96
箴言 45	推销始于收回账款	97
箴言 46	如果你从我手中买车,你就会到死也忘不了我,因为你是我的	98
箴言 47	你应该关注的是有超级影响力的客户,而不是所有的客户	98
箴言 48	真心诚意的恭敬语言才有情感,有情感才有力量	99
箴言 49	如果你能吸引住顾客的感官,你就能掌握住顾客的感情了	100
箴言 50	没有不被拒绝的销售尖兵,只有不畏拒绝的销售冠军	101

第三章

从这里入手：发现客户的18种方法

方法 1	要用心对待每一位客户,因为每位客户都可能成为“准客户”	105
方法 2	如果你细心观察,客户无处不在	105
方法 3	试着将“虚假客户”变为“准客户”	106
方法 4	掌握寻找有效客户的8条最基本途径	107
方法 5	从公司内部搜寻潜在客户	108
方法 6	从外部资源中搜寻潜在客户	109
方法 7	通过已有的客户扩展自己的客户群	110
方法 8	巧用示范作用和连锁反应效果	111
方法 9	拓展自己的熟人圈	111
方法 10	通过“老乡”关系交结到好人缘	112
方法 11	借助“校友关系”找到客户	113
方法 12	随时随地大范围地发送名片	114
方法 13	利用电话拜访找到准客户	114
方法 14	运用地毯式搜寻法发展客户	115
方法 15	主动出击,四处搜寻潜在客户	116
方法 16	寻找一个合适的“猎狗”来帮忙	117



方法 17	通过广告媒介寻找客户	117
方法 18	利用市场咨询信息发现客户	118

第四章

开场：创造推销机会的45种方法

方法 1	熟知电话约见的原则和方法	121
方法 2	掌握拨打陌生拜访电话的开场白技巧	121
方法 3	站在给客户提供价值的角度设计对话	122
方法 4	引起电话另一端客户的注意	123
方法 5	把握好电话接通后的20秒	124
方法 6	不妨亲手写约见信	124
方法 7	通过委托人约见难以接近的客户	125
方法 8	利用感谢别人的机会传达产品信息	126
方法 9	借助恭喜别人而进入推销的情境	126
方法 10	直接向客户表明你的身份	127
方法 11	关心有加法：强调新产品为客户带来的好处	127
方法 12	问题明了法：按照“两选一”的原则设定问题	128
方法 13	资料跟进法：通过询问反馈信息借机约见	128
方法 14	细致周到法：把公司的最新动向与客户利益结合起来	129
方法 15	设计一个有创意的开场白	129
方法 16	先声夺人，开场白一定要吸引客户的注意力	130
方法 17	以巧妙的方式进行开场提问	131
方法 18	出其不意地发问	132
方法 19	借助权威完成开场白	133
方法 20	尽量提出启发性的问题	134
方法 21	借助旁证引起对方的兴趣	134
方法 22	提及客户的竞争对手	135
方法 23	提及知名的典型客户	135
方法 24	亮出有影响的第三人	136
方法 25	只提供部分消息，甚至是坏消息	136
方法 26	先谈价值，后谈价格	137
方法 27	多谈价值，少谈价格	137
方法 28	用产品的优势直击客户的弱点	138
方法 29	以拉家常的方式进行推销预热	138
方法 30	不要循规蹈矩地去接近客户	139
方法 31	在细节上别出心裁	140



方法 32	按动客户的热键	141
方法 33	用赞美打动客户	142
方法 34	得体地赞美那些具体的事情	143
方法 35	恰到好处地赞美客户	144
方法 36	赞美不是堆砌美好的词汇,而是要建立在真实的基础上	145
方法 37	借用他人的言辞间接地赞美客户	146
方法 38	借助请教的方式赞美客户,为交易创造情境	147
方法 39	借助礼物接近客户	147
方法 40	产品接近法:用产品打动客户	148
方法 41	利益接近法:给客户一点实惠	149
方法 42	好奇接近法:利用顾客的好奇心	150
方法 43	震惊接近法:激发客户的兴趣和爱好	151
方法 44	马戏接近法:运用戏剧性的表演吸引顾客的注意	153
方法 45	问题接近法:善于提出一个问题	154

第五章

拜访:与客户零距离公关的34种方法

方法 1	对于忠厚老实型客户,要真诚以待	159
方法 2	对于自命不凡型客户,要尽量显示出自己的专业知识	159
方法 3	对于夸耀财富型客户,要充分满足他们的高品位需求和虚荣心	161
方法 4	对于精明严肃型客户,以推销自己为先	161
方法 5	对沉默寡言型客户,忌施压催促对方快速成交	162
方法 6	对于外向干练型客户,态度一定要热心诚恳	163
方法 7	对于拘泥热心型客户,要避免表现出强硬的态度	164
方法 8	对于狡诈多疑型客户,关键是消除对方的疑虑	164
方法 9	对于独尊型客户,迂回作战才是王道	165
方法 10	拜访前对竞争对手以及客户进行全方位了解	165
方法 11	选择合适的拜访时机	166
方法 12	懂一点着装战术	167
方法 13	注重自己的第一形象	168
方法 14	亮出信心这把“剑”	169
方法 15	仪态良好地与客户见面	169
方法 16	掌握握手的艺术	170
方法 17	积极进行自我介绍	171
方法 18	利用机智的语言拉近与客户的关系	172
方法 19	通过第三者介绍加强与客户的亲密度	174





方法 20	创造融洽的谈话气氛	175
方法 21	不该说的不要说	176
方法 22	不要妄自贬低对手	178
方法 23	进行有效的倾听	179
方法 24	避免冷场的策略:事前搜集客户相关的资料或者见机寻找适宜的话题 ...	180
方法 25	与客户进行沟通时,选用合适的语气	181
方法 26	主动与客户进行热情寒暄	183
方法 27	用语谨慎,以免不慎伤害对方	184
方法 28	从客户的眼神窥探其心理变化	184
方法 29	模仿客户的身体语言	185
方法 30	时时刻刻让客户感觉自己很重要	186
方法 31	让自己成为销售交谈的主导者	187
方法 32	做一个善于制造幽默的推销高手	188
方法 33	尽量满足客户兴趣上的需要	189
方法 34	邀请客户共同进餐	189

第六章

介绍产品: 激发客户购买欲望的47种方法

方法 1	扮演好三个角色:顾问、医生、专家	193
方法 2	一开始就把订单拿出来	193
方法 3	展示销售法	194
方法 4	心理情感销售法	195
方法 5	扬善去恶介绍法	196
方法 6	避重就轻介绍法	197
方法 7	投其所好介绍法	197
方法 8	体验示范法	197
方法 9	成功地唤起顾客爱的需要	198
方法 10	不要反复强调产品的优点,而要将其转化为客户易于接受的说法	199
方法 11	进行产品展示时,从客户的需求出发	200
方法 12	展示要适可而止	201
方法 13	用幽默引起客户的兴趣	202
方法 14	对客户的情感善加利用	203
方法 15	对产品富有激情会让你无往不胜	203
方法 16	介绍产品时要突出卖点	204
方法 17	借助媒体证明产品	205
方法 18	利用专家名人效应	205



方法 19	利用政府证明的见证	206
方法 20	运用精确的数据说明产品	206
方法 21	以发问的方式寻求客户的真正需要	207
方法 22	卖产品不如卖效果	209
方法 23	替客户发现他的需要	210
方法 24	把握客户的关注点	211
方法 25	改变客户的消费习惯	212
方法 26	一边介绍产品,一边调动客户的想象力	213
方法 27	通过专业性的问题来吸引客户	214
方法 28	对客户进行巧妙的语言诱导	215
方法 29	对客户进行反复的心理暗示	216
方法 30	用自己的亲身经历做例证	217
方法 31	用讲故事的方法来介绍	218
方法 32	专业化演示产品可给客户带来的利益	219
方法 33	以专家的眼光来介绍产品	219
方法 34	为客户描绘一个美妙的意境	220
方法 35	在说服的过程中恰当地运用停顿	221
方法 36	运用催眠式销售策略	222
方法 37	满足顾客的自尊需要,然后得到与之相关的生意	223
方法 38	借助一些细节暗示产品的价值	224
方法 39	让客户自己说服自己购买	225
方法 40	利用顾客的话说服顾客	226
方法 41	将客户的兴趣转化为购买欲望	226
方法 42	以柔克刚战胜自己的竞争对手	227
方法 43	多用积极的说服字眼	228
方法 44	营造一种有助于说服的情境	229
方法 45	与客户沟通利益	230
方法 46	适度恭维顾客	230
方法 47	不达目的誓不罢休,一计不成再施一计	231

第七章 讨价还价：让客户说“YES”的48种方法

方法 1	事先想好应对策略	235
方法 2	别急着排除反对意见,要先让客户在你的肩膀上哭诉	235
方法 3	不要轻易否决顾客的意见,不妨多说“是”	236
方法 4	切中客户的要害进行说服	237



方法 5	强调产品的优势	238
方法 6	耐心等待吹毛求疵的客户	238
方法 7	采用最后出价法给客户施压	240
方法 8	摸清客户的底线	241
方法 9	适当让步法	242
方法 10	旁敲侧击法	243
方法 11	以抗干扰法应对言行冲动的客户	243
方法 12	最后通牒法	244
方法 13	经理出马让步法	244
方法 14	以静制动,变被动为主动	245
方法 15	以退为进谈判法	246
方法 16	以“小”藏“大”谈价格	248
方法 17	限制条件拒绝客户	249
方法 18	借社会局限拒绝客户	249
方法 19	利益补偿拒绝客户	250
方法 20	帮助客户谈价格	250
方法 21	把握价格讨论的时机	251
方法 22	异议提出后马上回答	251
方法 23	有时候,不妨推迟回答异议	252
方法 24	在异议尚未提出时“回答”	252
方法 25	友好地“反驳”顾客的意见	253
方法 26	使用一些语言技巧处理客户的异议	254
方法 27	找出客户异议背后的真实意图	255
方法 28	给顾客戴一顶高帽子,巧妙突破异议	256
方法 29	把多个异议转化为一个	257
方法 30	利用周围事物化解客户的异议	257
方法 31	运用补偿法化解客户的异议	258
方法 32	运用太极法转移客户的异议	259
方法 33	间接反驳客户的异议	259
方法 34	让客户回答自己的反对理由	260
方法 35	机敏应对“改天再来”的借口	261
方法 36	应对“现在买太早了”借口的两种策略	262
方法 37	当客户以“市场不景气”为理由拒绝时,销售员要摆脱 “不景气”的困扰	262
方法 38	没有人愿意购买风险,规避客户购买风险	263
方法 39	如果客户认为价格太高了,推销员要让客户觉得“值”	264
方法 40	当客户提出降价要求时,推销员不妥协的三个招数	265





方法 41	当客户以“没有预算(没有钱)”为理由拒绝交易时,推销员仍然要试着扭转乾坤	266
方法 42	当产品价格超过客户的心理估价时,推销员要弱化客户的异议	266
方法 43	运用多种方法应对顾客“以前用过,并不好”的借口	267
方法 44	见机应对“我要向朋友买”的借口	268
方法 45	让客户陷入自我矛盾中	269
方法 46	与客户进行条件博弈	270
方法 47	在次要问题上对客户作出让步	270
方法 48	赞美是挽回客户的良策	271

第八章 达成交易：让客户下决心签约的42种方法

方法 1	密切注意成交信号,伺机而动	275
方法 2	捕捉成交信号	276
方法 3	掌握洽谈的主动权	277
方法 4	洞悉成交时机	278
方法 5	保留成交余地	279
方法 6	诱导客户主动成交	279
方法 7	适时强调购买的最佳时机	280
方法 8	假设已经成交	281
方法 9	通过邀请促成交易	282
方法 10	多方案选择法	282
方法 11	异议探讨法	283
方法 12	避重就轻成交法	283
方法 13	直接发问法	284
方法 14	优惠成交法	285
方法 15	试用成交法	285
方法 16	经理出马成交法	286
方法 17	富兰克林成交法	287
方法 18	指示型成交法	287
方法 19	从众成交法	288
方法 20	以稀为贵成交法	288
方法 21	好奇成交法	290
方法 22	欲擒故纵成交法	290
方法 23	选择成交法	291
方法 24	迂回成交法	293



方法 25	引导客户去说“是”	294
方法 26	说出期望,满足期望法	295
方法 27	卖希望成交法	296
方法 28	直接提示法	296
方法 29	请将不如激将	297
方法 30	制造竞争心理,实现快速成交	297
方法 31	巧用顾客的逆反心理	298
方法 32	利用顾客的虚荣心理	299
方法 33	有时语气不妨强硬一些	299
方法 34	用反问去化解客户对产品的质疑	300
方法 35	利用折扣打消客户“价高”的疑虑	301
方法 36	利用折扣化解客户的不满	302
方法 37	利用“特价”来制造紧迫感	303
方法 38	利用“明天就太晚了”来向顾客施加压力	304
方法 39	借助产品的品牌影响力去说服客户	304
方法 40	针对客户“再考虑考虑”的借口,找到客户的顾虑所在	305
方法 41	针对客户“我想到别家再看看”的借口,推销员要争取转变 对方的看法	306
方法 42	促使客户作出最后的购买决定	307

第九章

人脉维护：让业绩“滚雪球”的33种方法

方法 1	成交之后,仍然保持谦逊的态度	311
方法 2	收款之后要和客户聊聊天	311
方法 3	销售与服务相结合	312
方法 4	给客户提供最优质的服务	313
方法 5	不断完善售后服务	314
方法 6	为客户提供终生服务	315
方法 7	与每个客户都成为朋友	316
方法 8	重视客户身边的人	317
方法 9	了解客户及其家人的兴趣	317
方法 10	注重成交的决策者	318
方法 11	特别的礼物送给特别的客户	319
方法 12	出差或旅行时,为客户带一些小礼物	320
方法 13	为客户提供长期的优质服务	321
方法 14	赢得客户的信赖	322





方法 15	一定不要让老客户流失	323
方法 16	从竞争对手那里夺回被抢走的客户	324
方法 17	把客户服务作为日常工作的一部分	325
方法 18	多打电话多写信	326
方法 19	对客户进行定期拜访	326
方法 20	陪同表敬访问	327
方法 21	对客户表达谢意	328
方法 22	给客户发送公司最新产品信息	328
方法 23	养成写销售日记的习惯	329
方法 24	建立客户档案	331
方法 25	进行客户管理	332
方法 26	花5分钟浏览客户资料,寻找客户的吉祥日	334
方法 27	管理好销售区域	334
方法 28	建立一个反馈系统	334
方法 29	用征询和招呼式服务赢得信赖	335
方法 30	运用各种方法维系老客户	336
方法 31	与老客户保持长期联系	337
方法 32	把客户联系在一起	337
方法 33	及时更新“客户俱乐部”成员	339

第十章

自我修炼：每天进步1%的55种方法

方法 1	练就吃苦耐劳的性格	343
方法 2	学会忍耐的智谋	344
方法 3	永远充满自信	344
方法 4	始终勤勉向上	345
方法 5	维持良好的健康状态	346
方法 6	培养坚忍不拔的品质	348
方法 7	形成良好的性格习惯	348
方法 8	以平和的心态面对误解	349
方法 9	训练自己的竞争力	351
方法 10	如果有人强迫你走一里路,就跟他走两里	352
方法 11	以强者心态面对自己的人生和事业	353
方法 12	把自己当成最好的,别人便会对你好	355
方法 13	每一天都热忱满怀,让自己成为别人的情绪充电器	356
方法 14	始终坚信:“我是独一无二的!”	356

