

| 销售人员必看的36个“陌生拜访”的成功法则



我拆了 “谢绝推销” 这块招牌

“把梳子卖给和尚”的全能型销售高手
为你讲述销售成功的秘密

秦立人/著



广东人民出版社
广东经济出版社

| 销售人员必看的36个“陌生拜访”的成功法则



我拆了 “谢绝推销” 这块招牌

“把梳子卖给和尚”的全能型销售高手
为你讲述销售成功的秘密

秦立人/著



广东省出版集团
广东人民出版社

版权贸易合同号 图字：19-2010-073

图书在版编目（CIP）数据

我拆了“谢绝推销”这块招牌/秦立人著. —广州：广东经济出版社，2010.7

ISBN 978-7-5454-0552-1

I. ①我… II. ①秦… III. ①推销—基本知识 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字（2010）第137604号

本书简体字版由人本自然文化事业有限公司授权广东经济出版社在中国内地出版（不含香港、澳门地区）。未经广东经济出版社或北京时代光华图书有限公司许可，本书的任何部分均不得以任何手段复制或传播。

出版	广东经济出版社（广州市环市东路水荫路11号11~12楼）
发行	
经销	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	北京同文印刷有限责任公司（北京市密云县十里堡镇庄禾屯）
开本	787毫米×1092毫米 1/16
印张	10.75
字数	118 000
版次	2010年9月第1版
印次	2010年9月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-0552-1
定价	26.00元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •

推荐序一

培育人才，创造最佳业绩

很高兴我们敬爱的秦立人老师终于出书了，我想这本书一定可以给寿险业带来极大的帮助，所以值得大大庆祝！

寿险营销工作由最早的缘故营销（利用个人的人际关系进行推销）发展至今，已有了非常多元化的营销模式，其中陌生客户开发（Devotion Satisfaction，简称DS）是最具挑战性也最为高效的方式。

有这样的理解，源自我18年前入行时的经历。那时因为个人经历的关系，鲜少缘故准客户，当时为了在寿险业挣得一席之地，所以只好自己练习DS。经过多次的挫折和摸索后，现在我所服务的客户中近6成都是来自陌生拜访及所延伸的转介绍客户，所以DS在我寿险生涯中占有非常重要的地位。

基于DS是如此重要的营销模式，理应努力培养伙伴DS的能力，不过我发现，虽然我个人的DS经验丰富，但无奈“会做并不等同于会培训”，以致一直以来，我与同事们均在“土法炼钢”的阶段中缓慢进步。因此，自1996年成立佳山通讯处之后，我便急于寻找名

师指导，以加快佳山进步的脚步。

很幸运，我们在2001年与秦老师结下了厚缘，至今已有9年了，不但同事们在心态和技术上有了长足的进步，佳山更在2004年成立了DS社，年年缔造佳绩，以2007年年初至8月份为例，业绩便已达1600万台币！

而这一切成绩，均要归功于秦老师的下述特色：

1. 勇于要求严明的纪律：DS要有绩效，一定要有正确的初访和复访，同时会前和会后的演练、讨论绝不可少。

2. 清晰的DS流程和精细的技巧演练：观摩秦老师的训练，仿佛在观赏一流的军事操练，令人敬佩！

3. 高实务的操作演练：秦老师实务经验丰富，对任何市场状况都能有正确的方式响应。

4. 高度关怀学生的心：秦老师要求严格，但同事们能处处感受到他的关心和期许，所以也相对会回以最大努力，结果便是名师出高徒，定有好成绩。

我们真的好有福气，可以接受秦老师的指点，更佩服秦老师将专业知识无私奉献给大家，让我们不断进步。相信读者看了此书也一定会获益无穷。

特此为序，并借此感谢秦老师一直以来的指导和鼓舞！

保诚人寿业务副总 林李佳蓉

推荐序二

开拓销售的新蓝海

十几年前的因缘际会让我与秦立人老师结缘，从此也让我在职场上如虎添翼，带领莺歌的全体员工开拓出了一片更宽、更广的新蓝海。

秦立人老师传授的并非是刻板的理论，而是身为一个营销人必备的实战接近技巧的自我训练、应对技巧与拒绝处理、永续售后服务以及更深层的人性心理分析掌控与激发。这些宝贵的经验不但是成交的关键，更是许多人建立营销正确观念与灵活方法的向导。在他的教导下，我们不但提升了自己的能力，而且还创造了永久的人脉与钱脉。因此说他功德无量，绝不为过！

不单在课堂之上，在课堂之外，秦老师的话语和行动也让我受益匪浅。因为他不仅是传道解惑的老师，更是不可多得的挚友。每当我在管理、营销上遇到瓶颈时，他总是心有灵犀地适时出现，不但为我打气，还告诉我“你不是终身主管，但你可以终身学习”、“人要比好不比烂”、“现在还不是你最好的时机，你还要继续站在舞台发光发热”等激励话语。秦老师适人、适时、适地地进行再

教育，让我们拥有了更纯熟的技巧、更宽容的心态，以此来开通陌生营销的大市场。

衷心期望阅读这本新书的读者，也能在字里行间同获这般感动，让信念、技巧、事业都能更上一层楼！

新光人寿莺歌处理 林显



销售其实很简单

永远记得我从事业务工作的第一天，主管只让我看了两个小时的商品介绍和报价后，便要我正式展开陌生客户的开发拜访工作。

虽说初生之犊不畏虎，但是在毫无专业知识又缺乏销售经验的情况下，让第一次从事业务工作的我理所当然地不断遭到客户的拒绝。不过，我并没有因此而心生退却，反而更积极地告诉自己，虽然我现在只是一位销售战场上的新兵，但只要我不断强化专业知识和实战经验，相信总有一天我也会成为销售高手。

终于，我顺利从基层业务员晋升为公司初级主管，然后逐步进入企业的领导核心层。在担任主管时，我一直对我的领导及教育能力非常有信心。直到接受了日本讲师来岛教授的“专业扎根训练课程”后，我才发觉，虽然我已经是个高级主管，但我只是依自己的经验在教导新进人员及其他业务员，并没有系统地整合销售流程，因此，以专业角度来看，那时的我只不过是个业务文盲。

美国保险推销之神班·费德文说：“销售其实并不困难，困难的是，很多销售人员并不了解销售的整个流程与架构。”在这次训练之后，我更真正体会到，对一位专业的业务员来说，系统的销售流程具有非常重要的功能。

在做主管和训练讲师的这段时间里，我经常接触到很多优秀的业务员，虽然他们都具备应有的专业知识与销售技巧，但是往往由于知识与技巧不够扎实，导致他们即使再努力也无法提升业绩，更无法拓展客户来源，甚至有些业务员在碰到无法处理的问题后，不但不积极地去检讨自己的专业知识是否扎实，反而消极怪罪老天爷的不公平，以致最后对自己的能力产生了怀疑，从而离开了这个工作岗位。这不但造成了单位中人才的大量流失，也让这些业务员放弃了之前的努力，以致放弃了未来无限大的发展空间。这样的结果，让英雄惜英雄的我看了真的非常心疼。

以我多年的实务经验来看，业务员的成败关键，除了业务员自我的认知与努力之外，主管在他们学习成长的过程中，也扮演着非常重要的角色。因为一个称职的主管，要用自己成功的经验来领导并教育同事，而不是盲目地掉入同事的问题，并与其共舞。

有句话说：“当你认为你已经尽力的时候，不妨再用力一点，因为尽力的结果和再用力一点的结果是完全不一样的。”

我衷心期盼这本书所阐述的实战经验，能够带给有心从事业务工作的优秀人才一些启发，让大家在销售技巧与陌生客户开发的领域上能有所斩获；也希望书中所教的那些简单易懂、立刻可

用的实战技巧，能成为领导阶层在教育训练时的参考教材，进而让每位业务尖兵都能真正明白：只要拥有正确的专业知识，再加上系统的销售技巧，其实销售与陌生客户开发都是非常简单的事。

目 录

CONTENTS

推荐序一 培育人才，创造最佳业绩

推荐序二 开拓销售的新蓝海

自序 销售其实很简单

- 01 绝口不提“销售”的销售术 /1
- 02 我拆了“谢绝推销”这块招牌 /5
- 03 “拒绝拜访”是客户的权利 /9
- 04 别站在门口认识客户 /12
- 05 客户不说话，就换个方式沟通 /16
- 06 把梳子卖给和尚 /19
- 07 宁可被打到骨折，也不打折 /23
- 08 只有死人才没有问题 /26
- 09 别人不想去的地方才有商机 /30
- 10 是你放弃客户，而不是客户放弃你 /33
- 11 永远别放弃“下一个客户” /36
- 12 收到钱才算真的成交 /40
- 13 那些客户你拜访了吗？ /44

- 14 真诚微笑有不可思议的力量 /48
- 15 下雨天最容易让客户感动 /52
- 16 别用钞票来衡量客户 /56
- 17 客户推托的次数不过只是一个数字 /60
- 18 不是我不买，而是你不来 /64
- 19 客户没有预算是正常的 /68
- 20 胜兵先胜而后求战 /72
- 21 千万不要说你不知道 /75
- 22 朋友介绍的客户，成交率高达60% /78
- 23 开场的5句话，决定是否成交 /82
- 24 客户的问题，反而是成交的关键 /85
- 25 “我想跟家人商量一下” /90
- 26 业务员都是骗人的 /94
- 27 要满足客户而不是宠坏客户 /98
- 28 成交的成就感要留给客户 /102
- 29 我看不见“谢绝推销员”的牌子 /106
- 30 贴心，是天上掉下来的礼物 /110
- 31 销售只是一场游戏 /114
- 32 如何让第三者也成为客户 /118
- 33 只要是人，就有弱点 /123
- 34 美女在报关行昏倒了 /127
- 35 “自强号”上当自强 /131
- 36 尽力和更用力一点，结果是不同的 /134
- 附录 业务员实战经验谈 /138

01 绝口不提“销售”的销售术

眼前“××工程顾问公司”这块金碧辉煌、十分气派的招牌仿佛在向我招手，让我不想冲进去拜访也难。

我进入一楼大厅并依序排队走进电梯，这时大门口来了一辆轿车，一位七十岁左右、满头银发、西装笔挺的老人家从车上匆匆下来，急着想要搭上这部电梯。我立刻将电梯门挡住，然后提高声音说：“伯伯，不要急，慢慢走，小心有台阶，不要绊倒了，我们都会等你。”此时电梯里的人全都看着我，一语不发，各有各的表情。

“不好意思，让大家久等了。”伯伯很有礼貌地边说边走了进来。

“伯伯，几楼？”

“8楼，谢谢！”

我按下8楼的按键，心想：真巧，我也是到8楼。

到了8楼，我控制着电梯，让那位伯伯及其他人先行出去，然后才走出电梯，朝着要拜访的那家公司走去。

“小姐你好，我姓秦，请问董事长在吗？”

“董事长刚到，请问有什么事？”

“哦，我今天特地来拜访董事长，是要提供一个非常特殊的

信息给他。”依我的经验，为了防范前台小姐先过滤后拒绝，应该不见兔子不撒鹰。

前台小姐接了内线，经过请示之后，很客气地对我说：“董事长请您进去。”

来到董事长室门口，我敲了敲门，里面传来一句“请进”。我便推开门——天哪，原来董事长就是刚才那位伯伯！此时董事长也很惊讶地看着我说：“年轻人，是你呀？刚才真的要谢谢你。来，请坐，不要客气。你是要提供什么样的信息给我呢？”我立刻拿出说明书，很详细地介绍了公司产品的优点及特色。

董事长听完之后，很客气地对我说：“年轻人，不好意思，我刚从国外回来，一时之间杂事很多，等处理完，我一定会买你的产品。”我说：“董事长，别客气，买不买都没关系，能够认识您已经是我莫大的荣幸了，如果日后有机会跟着董事长学习，那才是我最大的收获。”

董事长听完边点头边笑着说：“好，没问题，以后你有任何问题，都可以打电话给我。”接着就将他的专线号码给了我（专线是董事长直接接听，不需要经过前台过滤）。

走出董事长室，我询问了前台小姐董事长上班的时间——哇，真早！老人家每天可是早上8点准时上班喔。

第二天早上8点，我拨了一个电话过去：“董事长您早，我姓秦，特地打电话感激董事长昨天的约见和教导，让我受益匪浅……”董事长说：“不客气，常来电哦！保持联系……”

第三天早上8点，我又拨了一个电话过去：“董事长，我是秦立人，有一个问题要特地请教董事长……”

第四天早上8点，“董事长您早，我是秦立人，昨天的问题

在运用董事长教我的方式之后已经顺利解决……”“恭喜恭喜，继续努力，我对你有信心。”董事长在电话中的回应让我感觉他充满了成就感。

就这样，我每天早上8点准时打电话给董事长，整整打了3个星期。

在第四个星期，我刻意整个星期都不给他电话。直到第五个星期一的早上8点，才终于又拨了电话过去：“董事长您早，我是秦立人。”

“搞什么东西？跑到哪里去了，都没有来电话？到底是出了什么状况？让我担心了一个星期。”（根据秘书小姐私下透露，这一个星期，董事长每天早上8点都在办公室里看着手表，踱着方步，口中唠叨着：“这小子，都8点了，还不打电话进来，搞什么东西啊！”）

“报告董事长，这个月我们公司举办业绩竞赛，今天是最后一天，等我拼完，得到第一名之后，一定会与董事长分享好消息。”

“没关系，你在努力工作就好。目前的战况如何呢？”董事长很关心地在电话中问我。

“报告董事长，依目前的战况，我只要再卖出一件产品，就可以夺得全公司的第一名了。”

董事长以怀疑的口吻对我说：“你确定只差一件吗？你现在立刻到我的办公室来。”

我一进董事长室，老人家就数落起我来：“年轻人做事不知未雨绸缪，当你认为自己只差一件就能赢时，别人可能已经藏了两件、三件甚至四件，就等最后一刻来痛宰你，到时你连扳回的机会都没有！依我的经验，第一名至少要赢过人家五件才行，

所以我决定帮我公司的男性员工买两件、女性员工买两件，我自己再买一件，这样你才能稳操胜券，夺得第一。”

董事长讲完后，一边开着支票一边说：“年轻人啊，多学学。要想在竞赛中取胜，不但要靠努力，还要靠战略和智慧。”

在收下支票的同时，我两眼泛着泪光，双唇颤抖，连声说：“谢谢董事长的爱护和支持。”董事长拍着我的肩膀说：“年轻人，别客气，因为那一天有你帮我挡电梯，今天才有我帮你冲第一啊！”

 秦老师的小叮咛：

业务员的工作态度绝对不可以只局限于对自己有利的客户身上，因为这可能让你失去更多潜在客户。无论是达官显要还是市井小民，都可能成为帮助业务员完成目标的助力！

02 我拆了“谢绝推销”这块招牌

20世纪80年代，在台中的市中心，有一栋使用钢结构建造的崭新大楼，在当时看来，这是一栋非常先进的办公大楼，而对于以陌生拜访起家的我来说，这栋大楼非常具有诱惑力。站在它面前，我心中涌起一股强烈的企图：赶快冲进去，客户都在等着你，今天一定要杀它个天昏地暗、片甲不留！

于是，我毫不犹豫地走进大厅，按下电梯的顶楼键。有关拜访大楼作业的销售法则明确告诉我们，业务员必须要从最顶楼开始，一层一层地往下拜访，一直拜访到一楼才算彻底完成。这一直都是我从事业务工作时严格奉行、贯彻到底的不二法门。

电梯很快来到顶楼，我立刻展开了地毯式拜访。

第一家是一间清洁用品代理公司。我一进门就感到很纳闷，因为一般公司的前台都由小姐负责接待，而这家公司却由一位中年男性负责接待。我心想：不管了啦！先拜访再说。

“先生您好，我姓秦，请问您贵姓？”“我姓彭，你有什么事吗？”“彭先生您好，我也住台中，东区这个区域是由我来服务的。我是××公司的代表，今天特地来拜访您，是要提供一个我们公司目前非常特殊的信息……”当我讲到这里时，彭先生立刻打断我，并且问我：“你是推销员吗？你有没有看到一楼大门