

· 销售冠军速成手册 绝对成交超级攻略 ·

成为销售冠军的 八大秘诀

The 8 Secrets to Become
SALES CHAMPION

马福存◎主编



- 基层销售人员最需要的实战秘技
- 行业销售冠军最闪亮的经验总结
- 成为销售冠军就这么简单



中华工商联合出版社

· 销售冠军速成手册 绝对成交超级攻略 ·

成为销售冠军的 八大秘诀

主 编：马福存

副主编：许继国 王晓波

编委会成员名单：

付 刚 何晓英 江春环 吴 筱 刘明涛
钱亚玲 王福利 刘跃娟 李 勇 曹玉霞
邹保东 刘元吉 杨 琴 王忠林 宁海明

- 基层销售人员最需要的成功秘诀……
- 行业销售冠军最闪亮的经验总结
- 成为销售冠军就这么简单！



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成为销售冠军的八大秘诀/马福存主编. —北京: 中华工商联合出版社,
2010. 5

ISBN 978 - 7 - 80249 - 245 - 5

I. ①成… II. ①马… III. ①销售学 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 060412 号

成为销售冠军的八大秘诀

主 编: 马福存

责任编辑: 傅德华 于建廷

封面设计: 任燕飞

责任审读: 徐海鸿

责任印制: 张 萍

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2010 年 6 月第 1 版

印 次: 2010 年 6 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 230 千字

印 张: 14. 25

书 号: ISBN 978 - 7 - 80249 - 245 - 5/F · 138

定 价: 28. 00 元

服务热线: 010 - 58301130

销售热线: 010 - 58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座

19 - 20 层, 100044

http: //www. chgslcbs. cn

E-mail: cicap1202@sina. com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina. com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量
问题, 请与印务部联系。

联系电话: 010 - 58302915

前言

古人云：以铜为鉴，可以正衣冠；以人为鉴，可以明得失；以史为鉴，可以知兴替。

销售，同样需要借鉴和吸取教训。

在市场经济条件下，企业的前途和命运不是取决于它生产出来多少产品，而是取决于它销售出去多少产品。进一步说，企业的效益上不去，作为销售人员的薪水也就没有上涨的经济基础。

我们知道的很多知名销售大师都是从销售第一线上开始自己的职业生涯的。比如华人首富李嘉诚，从小就因家境不幸而投身于销售事业，在此期间不仅取得了巨大的成就，而且也为其后来的成功奠定了基础，积累了丰富的经验。从当今职业需求来看，销售一直是十分热门的职业。无论走入哪一个招聘会的现场，你都会发现企业需求量最大的就是不同级别的销售人员——从销售代表到主管销售工作的高级副总裁等。

因此，活跃在销售第一线的销售人员以及刚刚踏入销售行业的销售人员，为了避免自己尽可能地少走弯路，少做无用功，很有必要借鉴一下那些成功或失败的销售人员的经验和教训。

那么，作为一名销售人员，如何快速倍增销售业绩，轻松赢取大客户，让自己迅速成为销售界的佼佼者，让企业利润能得到持续、稳定增长呢？“二八定律”告诉我们，你80%的销售业绩，都是20%的客户创造的。销售人员要想抓住这些能够给企业带来稳定利润的大客户，就要有开发大客户的方法和策略。

首先，如果你没有号准客户的需求，你就不能让客户产生购买的欲望。

其次，如果你不能把握产品的核心卖点，那么你就无法使客户对你的产品怦然心动。

第三，如果你的行为和语言不能让客户觉得可靠和值得信赖，再滔滔不绝的劝告也无法赢得客户的认同。

本书设计特色鲜明，在向你介绍乔·吉拉德、原一平、尚制胜、王永庆等销售界大师的成功案例和心得的同时，又向你介绍了许多失败的案例，给你以正反两方面的借鉴。全书经典与实践同在，大师和你同行，共同探讨新形势下的销售之路。希望通过对本书的学习与理解，读者能够脱胎换骨，一

成为销售冠军的八大秘诀

飞冲天。

另外，本书在讲解中穿插了大量生动的中外故事、寓言，力争将科学性、实用性、操作性于一炉，集知识性、可读性、趣味性于一身，使销售人员能尽快掌握成功销售的“艺术”，让销售不再云山雾罩，让人生从此成功可期。

前 言 / 1

第一章 心态决定成败 / 1

- 做销售吧，你能行的 / 3
- 给自己一点自信，还世界一片阳光 / 6
- 相信产品比相信自己更重要 / 10
- 真诚守信是你的最大本钱 / 13
- 微笑是上帝赐予你最好的礼物 / 15
- 坚持，拨开云雾见青天 / 18
- “怯场”会让你与成功无缘 / 21
- 热情过度会蒸走客户 / 24
- 鼠目寸光赔人生 / 27
- 生气会击败一头狮子 / 30
- 沉住气，把住定音锤 / 34
- 负面情绪泛滥会成灾 / 37

第二章 头脑风暴，你可以拿下任何客户 / 43

- 信息时代信息战 / 45
- 真正了解你的产品 / 48
- 介绍产品有技巧 / 51
- 摸清吃透对手的情况 / 54
- 让表格为你助阵 / 59

成为销售冠军的八大秘诀

- 用数字找出你的成功公式/ 62
- 教条主义让你走入死胡同/ 66
- 把失败归咎于别人最不明智/ 69
- 瞄准你的目标客户/ 72
- 成功就要多个心眼儿/ 76
- 初次拜访，别在细节上栽跟头/ 79
- 欺诈穿上了合法的外衣/ 82
- 你的形象值千金/ 85
- 用“人脉”拉动“钱脉”/ 89
- 让语言为你助力添彩/ 94
- 厉兵秣马，捷报频传/ 99
- 还价的技巧/ 102
- 用亲和友善卸掉客户的戒备心/ 106

第三章 向时间要效益/ 111

- 统筹时间，掌握节奏/ 113
- 巧做计划妙安排/ 117
- 制订绩效兼备的工作计划表/ 120
- 紧迫感助你提高效率/ 124
- 时间是挤出来的/ 127
- 选对时间做对事/ 131

第四章 一切异议都是纸老虎/ 135

- 向客户异议叫好/ 137
- “忍气吞声”者胜/ 140
- 必要时不妨来点小幽默/ 143
- “透视+扫描”看穿客户异议/ 146

变异议为交易是高手/ 149

第五章 管住自己的嘴巴/ 155

没有诚意的嘴巴只会让你很快玩完/ 157

永远不要喋喋不休/ 160

一张嘴巴和两只耳朵/ 163

第六章 让销售融入创意/ 167

细节创意/ 169

创意眷顾有心人/ 172

活用经典/ 175

策略独特让你独树一帜/ 179

成为高手：让人一看就知道是你/ 183

第七章 维护客户比销售更重要/ 187

触摸客户的内心世界/ 189

成交是下次销售活动的开始/ 193

服务到位是你吸引客户的永久魅力/ 196

第八章 善待失败：从挫折中积蓄力量/ 199

没有订单并不可耻/ 201

向成功的销售员学习/ 203

用心拿下严词拒绝的客户/ 207

跑好销售马拉松/ 210

失败 + 反思 = 成功! / 213

参考文献/ 217

第一章

心态决定成败

- ▶ 做销售吧，你能行的
- ▶ 给自己一点自信，还世界一片阳光
- ▶ 相信产品比相信自己更重要
- ▶ 真诚守信是你的最大本钱
- ▶ 微笑是上帝赐予你最好的礼物
- ▶ 坚持，拨开云雾见青天
- ▶ “怯场”会让你与成功无缘
- ▶ 热情过度会蒸走客户
- ▶ 鼠目寸光赔人生
- ▶ 生气会击败一头狮子
- ▶ 沉住气，把住定音锤
- ▶ 负面情绪泛滥会成灾

► 做销售吧，你能行的

人生圆满与否，在任何时间条件下都取决于你对自己的认识程度。

——卡耐基

销售是世界上最伟大的职业，一个顶尖的销售人员必须拥有政治家的睿智头脑，艺术家的敏锐眼光，外交家的善辩口舌，邮递员永远不怕磨破的双脚……

——雷德

做销售吧，你能行的。这并不是狂热的激励法，想一想，除非你生活在真空中，否则你能够离开买卖交易吗？自从有了以物易物的祖宗先例，沿袭至今，世界上有人需要某一样东西，就会有人把它当做商品来交易，销售也就不可避免地发生，销售员也就不可避免地出现。

对于某些销售人员来说，做销售也许是他最后的选择。他们往往因为找不到一份合适的工作无奈选择销售；而另一些人则是在销售经理的劝说下，放弃了原来不感兴趣的工作，开始尝试做销售。然而，更多的人是因为销售能提供无穷的机遇而选择它，当然，它的回报也往往十分丰厚（调查表明，在所有行业中，销售的回报是最高的），同时新人也非常容易入手。所以请相信，销售就是你最完美的职业。

如果你的志向是做世界上最伟大的销售员，如果你的目标是拿下任何你要拿下的客户，如果你的偶像是销售大师乔·吉拉德、雷德、卡耐基……那么你就要给自己一个好心态，重新认识销售工作，重新认识你自己。不要因为忙碌而过于盲目，更不要因为盲目而过于忙碌。其实，现在有很多销售新人就有点这种状态。只有尽快调整，清楚自己想要的是什么、该干的是什么、该怎样去做，才能达成目标。

世界销售大师乔·吉拉德是从一位汽车销售员做起的。老板给了他一个月的试用期，结果29天过去了，他一部车也没有卖出去。最后一天，他起了一个大早，到各个单位去销售，到了下班时，还是没有人肯买他的车。老板准备收回他的车钥匙，并告诉他明天不需要来公司了。但乔·吉拉德坚持说，还没有到晚上12点，他还有机会。

成为销售冠军的八大秘诀

午夜时分，车外传来了敲门声。原来是一个卖锅的人，他的身上挂满了锅，冻得浑身发抖。因为看到车里有灯，想问问车主要不要买一口锅。乔·吉拉德看到这个家伙比自己还落魄，就请他到自己的车里来取暖，并递上热咖啡，两人开始聊天。乔·吉拉德问：“如果我买了你的锅，接下来你会怎么做？”卖锅的人说：“继续赶路，卖掉下一个！”乔·吉拉德又问：“全部卖完以后呢？”卖锅的人说：“回家再背几十口锅出来卖！”乔·吉拉德继续问：“如果你想使自己的锅越卖越多，越卖越远，你该怎么办？”卖锅的人说：“那就得……考虑买部车，不过现在还买不起！”两人越聊越起劲。

待到天光发亮时，两人已经成为了朋友：最后两人达成协议，卖锅的人订购了乔·吉拉德的一部车，五个月后提货，订金是一口锅的价钱。因为拿到了一张预订单，乔·吉拉德也被老板继续留用。他一边卖车，一边帮助卖锅的人寻找市场。卖锅的人的生意越做越大，3个月以后，他提前向乔·吉拉德提走了一部送货用的车。

而乔·吉拉德，也在此基础上逐渐成长为世界上最伟大的销售员之一，并连续12年荣登世界吉尼斯纪录大全世界销售第一的宝座。

冠军点拨

“想挑战自己吗？做销售吧！”这是在一则销售广告中写到的，虽然你没怎么做过销售，但是现在的你如果想从这方面入手来锻炼一下自己，那就从销售做起吧！那些成功的销售员，又有几个是天生的销售专家？他们也是在不断地尝试、积累，不断地努力学习，再加上不断地坚持，最后才脱颖而出，成为销售高手的。

乔·吉拉德说：“有人说我是天生的销售员，因为我十分热爱销售工作。我确实认为，这是我早年成功的主要原因。其实同我在一起的其他很多销售员比我更有才能，但我的销售额却比他们的高，这是因为 I 拜访的客户比他们多。在他们看来，销售工作是单调乏味的苦差事。但在我看来，销售是世界上最伟大的职业，销售员拥有最充实的人生。”

没有人生来就是销售天才，再伟大的销售员也不是。假如你热爱销售工作，愿意为销售事业奉献自己毕生的精力，你也可以成为世界上最伟大的销售员。销售是对人生观和社交能力的考验。一名优秀的销售员不一定是专业人士，但一定很懂行。不一定学历高，但前提条件，也是你销售生涯中一个必不可少的要素，

就是要调整好你的心态！在决定是否从事销售职业之前，你必须明确以下几个问题：

第一，你能否承受很大的压力？

相信每个做销售的人都想争当优秀。优秀意味着得到公司的认可，意味着有很高的销售提成，也意味着得到同行的肯定，但也意味着你要承受巨大的压力。想想明天就是公司销售业绩统计的日子，而你的任务只完成了一半时，你会是怎样的忧虑？这样的压力是很多从事其他职业的人难以想象的。因此，要想成为一名出色的销售人员，就必定要有超乎常人的承受压力的能力。

第二，你是否有积极的心态和敢于拼搏的勇气？

销售的工作是量化的，只计结果，不计过程。销售正处在激烈的市场竞争之中，一进入公司，你就会有严格的工作指标，能否完成任务将是你能否留任的唯一标准。如何打好这场没有硝烟的战争，是销售人员要时刻面临的问题。因此，你不能有丝毫的退缩和懦弱。那什么是积极的心态呢？就是无论遇到什么样的困难和问题，都要有我能做到的决心和自信。具有积极心态的人，遇事不轻易地做出否定，而消极心态的人，什么都没有做就抱怨：“黄总，补钙的产品都做烂了，怎么你还代理？这肯定销不出去啊。”然后就躺在自己的结论上睡大觉。

第三，你是否有很强的责任心？

做销售，并不是简单地将你的产品卖出去就算成功，因为你不能总靠天天去敲客户的办公室来赢利，你要有自己稳定的客户群。如何维护好你的客户群？靠的就是你的声誉和你的责任心。想尽一切办法把东西卖给客户以后就什么都不管不顾的销售员，永远不会有好声誉，更不会有稳定的客户。客户买了产品，出了问题，你必须尽一切可能去解决。也就是说，你销售的不仅是你的产品，还有服务和责任。

第四，你有没有强烈的欲望和工作的激情？

你是一个激情勃发的人吗？你对成功的欲望是不是很强烈？对做销售的人来说，温和、无欲无求是毫无裨益的，这不应该是一名期望迈向成功的销售人员的品性。只有你有欲望，有激情，有目标，才会有前进的动力。

第五，你是一个耐心的人吗？

你应当将“被拒绝”视做一件如同呼吸般正常的事情。因为你所面对的客户必然会有着不同的需求，所以也许你的方法没有问题，却仍没有把产品成功地销售出去。在此情况下，你不能烦躁，更不能气馁，你应当继续你的尝试，直到成功。当你一天拨了100个电话，全部遭到了拒绝，你是否还会拨第101个？也许

这第 101 个就是你成功的开始。

读后随感

(大师们往往是一个小小的灵感所成就的，所以，读过此节，请务必把你得到的体悟立刻写下来，不管多少，不管是否完美，一定要写下来！抓住你突现的灵感，你也可能成为销售冠军。)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

▶ 给自己一点自信，还世界一片阳光

只有满怀自信的人，能在任何地方都怀有自信，沉浸在生活中，并认识自己的意志。

——高尔基

要有自信，然后全力以赴，假如具有这种观念，任何事情十之八九都能成功。

——威尔逊

在网络高速发展的今天，成功的方法比比皆是，并且很容易学到。然而，有一个关键的因素往往被人们忽视，那就是自信。如果你不自信，自然就不会有知难而上的勇气，那么，即便把最先进的宇宙飞船交给你，你也登不上月球；这也是为什么许多富有才华的人却一事无成的根本原因。

只有自己拥有了信心，才能把信心带给别人；只有先让自己相信，才能让别人相信。自信是什么呢？对于“自信”这个词，大人孩子都不陌生，但许多人并不知道自信为何物。从字面上来说，自信就是要相信自己。孟子说过：“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼。”说的就是凡事要从自身出发，才能够推己及人。同理，首先要自信，然后别人才可能信任你。

心理学家想做一个关于自信力的小测试，于是在一个班的学生中挑出一个最愚笨、最不招人喜爱的姑娘，并要求她的同学们改变从前对她的不良看法。

一个风和日丽的日子里，心理学家组织了一次春游活动。同学们都争先恐后地照顾这位姑娘，向她献殷勤，陪送她回家。同学们有意识地从心里认定她是一位漂亮、聪慧的姑娘。

结果怎样？不到一年，这位最愚笨、最不招人喜爱的姑娘不但出落得花容月貌，连她的举止也同以前判若两人。她愉快地对人们说：“那次出游让我找到了失落已久的自信。”

其实，试验中的姑娘并没有变成另一个人，然而，在她的身上却展现出每一个自信人士都拥有的美。这种美只有在我们相信自己的时候，才会充分淋漓地体现出来。

冠军点拨

当你接受自我并与人愉悦相处时，你将体验到从没有过的自信——自信地按照自己的方式做事；尽情地享受生活，对一切充满好奇；轻松地面对拒绝和失败的不利后果。使自信成为内在品质是一件比较困难的事情，你必须拥有其他人的支持并不断取得优异成绩。如果不能从别人那儿获得肯定，你的自信就是无源之水；如果不能不断取得优异成绩，你的自信就是无本之木。

“他山之石，可以攻玉。”在这里，我们来看看天生歪嘴的顶级巨星史泰龙是如何成名的。

史泰龙从小家境贫寒，父亲嗜赌如命，母亲嗜酒如命，7岁时父母离异。20岁那年，他突然醒悟：如果自己面对逆境再不刻苦学习，如果自己再不树立自信，那么，过去就是自己的未来。在第1375次被拒绝后，他成功了。

史泰龙和许多成功人士一样，既非得天独厚，更非机缘巧合。他们能够比别人更成功，是因为他们在经受比别人多得多的失败面前毫不退缩，勇往直前。因为，他们坚信：过去，不等于未来！世上无事不可为！

为什么大部分人没有这种恒心呢？因为大多数人没有自信。接二连三的失败让自己更加不敢面对现实，乃至连做梦的勇气都没有了。所以，他们开始自我设

成为销售冠军的八大秘诀

限，安慰自己说很多人都是这样的；他们习惯了逃避责任，只会为自己找借口，把所有责任都推给社会、家庭和亲朋好友；他们慢慢失去了热忱，心态开始消极，情绪开始恶劣，想象力开始消减，行动也就懈怠了。所以，他们不成功就理所当然了。

也就是说，要想让客户高高兴兴从口袋里拿出钱来购买你的产品，首先让他相信你的产品，在此之前，你必须先要让他相信你这个人。所有的业务经理都希望自己选中的销售员都够自信，意思就是要他们个个都积极进取，主动进攻。

如何树立自己的销售信心？

第一，对自己的能力和品质的正确认识。

销售是不易取得成绩的工作，它不像工厂里的生产，只要开动机器，就能制造出产品。作为销售人员，必须具有相应的能力：能够清晰地表达自己、向客户表明你的来意、使客户对你的产品产生兴趣、让客户相信你的产品能给他带来好处、相信你的真诚。

同时，作为销售人员，必须懂得尊重别人，尊重别人的劳动成果，尊重别人的观点和习惯、权利和信仰。懂得如何真诚待人，谦让礼貌；知道如何关爱别人，懂得博爱。

很多销售人员在销售中不自信，觉得自己是一个小小的销售员，面对客户的时候，特别是面对大客户时，很难将自己跟客户放在一个同等的位置上。他认为客户是高高在上尊贵无比的。其实不然，“只有社会分工不同，没有高低贵贱之分”。一个优秀的销售员是不会简单地将自己定位为卖商品的，其实再大的客户也有难以为外人道的难处。销售人员应该把自己定位为商品的输出方，而不是恳求者，这样就不会在面对客户时陷入低人一等的自卑怪圈。

第二，确信自己的职业是造福于人的。

确信自己能为客户提供有意义的服务，确信自己所从事的职业是造福于人的。如果你的心中没有这种信念，你是无法成为一流销售员的。

一斤白菜的价值在哪里？可以用来充饥，填饱肚子！销售人员的价值在哪里？销售人员的价值并不是由构成你的“成本”（譬如学历、经验、资历等）决定的，而是你的被使用价值决定的。在市场经济下，我们简略地将人力资本流通看成是“产品”的营销，产品只有在实现了交易后才被称为商品，也才能产生可以衡量的数值指标，而销售员职业价值正是为了促使商品价值实现。

第三，社会对你的认同和尊重。

社会对你的认同和尊重是信心的重要来源。要想得到社会的尊重，首先要相信你自己。如果你到现在还是不太满意自己的自信心的话，建议你可以在见重要

客户之前稍做排练，可以在心里不停地向自己说：“我是最棒的，我所代表的公司是最好的，我所销售的产品是最适合你的，我一定能够使你成为我忠实的客户，并购买我的产品。”

当你时时感觉到你的价值，感觉到你所做的都是那样富有意义，都为你周围的人接受和认同时，自然会信心满满。因为你知道，你的工作是多么重要，你的工作为社会，为人类带来方便，使我们的世界变得更加美好。与此同时，你的美德和工作将使你得到应有的尊重。“世间自有公道，付出总有回报。”当你用自己的力量为社会做出足够贡献的时候，你就会得到社会的认可和尊重，你也就实现了自己的价值。

第四，你能为客户提供问题的解决方案。

上面说到的三点，是每一个人必须具备的素质，是做人的准则，是你生活中信心的来源。作为销售人员，第四点尤为重要。销售信心的树立正是基于你能为客户带来机会和便利，能为我们的客户提供问题的解决方案。

在向客户推荐你的产品时，你必须坚信自己的产品能够给客户带来利益，坚信自己的工作和服务客户，你就会信心百倍地说服客户。反过来，如果你对自己的工作和产品缺乏自信，甚至把自己所从事的这样一个伟大的工作理解为求人办事，看客户的脸色，听客户那些难听的话，那么，放弃吧。这样一个富有挑战性的工作是不适合你的，它只青睐足够自信的人。

记住销售大师乔·吉拉德说过的话：“信心是销售员胜利的法宝。”不管有没有将你的产品卖出去，你要始终坚信：你在做一件很重要的工作。别人还没有接受你，是因为你的努力仍然不够，别人还没有感受到你的真诚，感受到你全心全意的服务。但是你要坚信，就像你以前的努力和付出一样，有一天，他们会向你微笑，向你表达他们的认同和尊重。当你有了成功的案例后，你会发现你的销售业绩越来越好，你的信念越来越坚定，你的自信自然而然就建立起来了。

读后随感

（大师们往往是一个小小的灵感所成就的，所以，读过此节，请务必把你得到的体悟立刻写下来，不管多少，不管是否完美，一定要写下来！抓住你突现的灵感，你也可以成为销售冠军。）

1. _____
2. _____