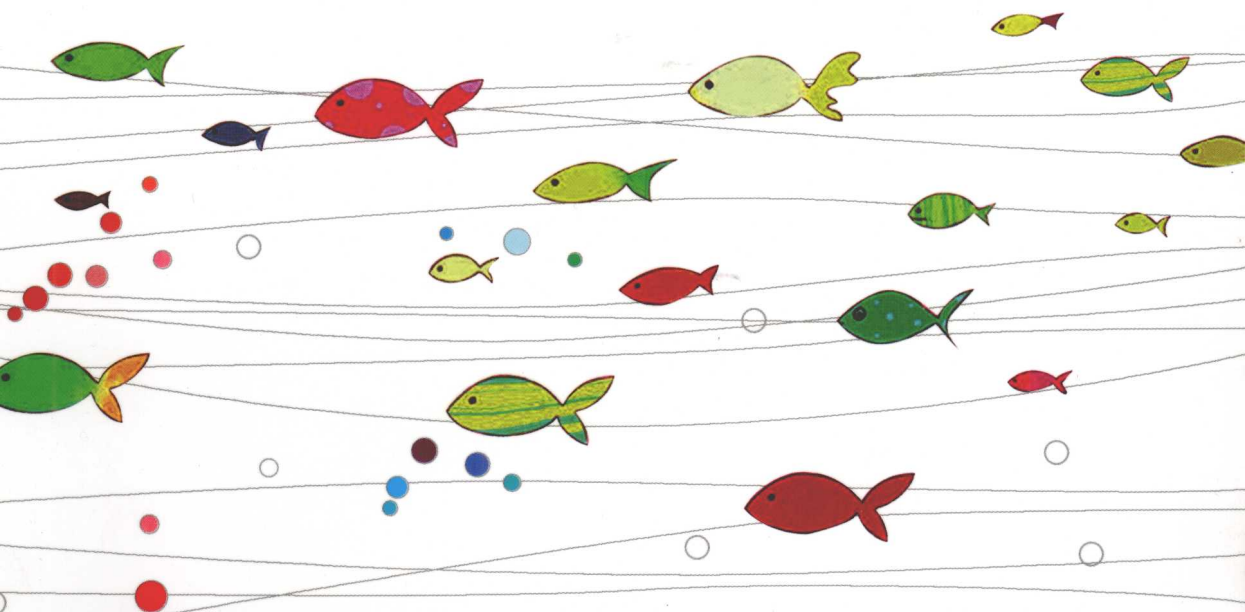


打造销售精英的智慧宝典



每天10分钟 销售课

张德华◎著

提升销售技能的自我培训书，成就辉煌人生的必备锦囊

你是销售新人？那你必须要读这本书！

你从事销售多年？你也需要读这本书！

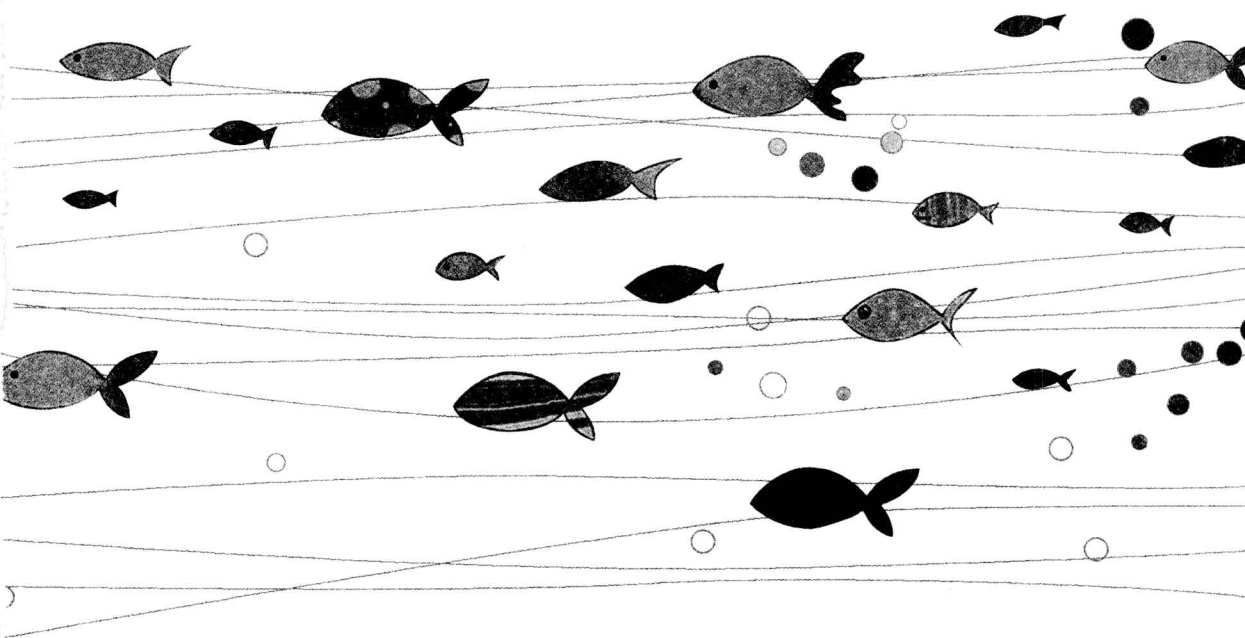
你是销售精英？你仍需读这本书！

石油工业出版社

打造销售精英的智慧宝典

每天10分钟 销售课

张德华◎著



石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

每天 10 分钟销售课 / 张德华著 .

北京 : 石油工业出版社, 2012.4

ISBN 978-7-5021-8896-2

I . 每…

II . 张…

III . 销售学

IV . F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 277646 号

每天 10 分钟销售课

张德华著

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

编辑部: (010) 64523616

营销部: (010) 64523603 64252978

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

710×1000 毫米 开本: 1/16 印张: 16.75

字数: 298 千字

定价: 29.80 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

| 前言 |

销售是一个充满神奇色彩的职业，它既是一份报酬率高的艰难工作，也是一份报酬率低的轻松工作；既可以让落魄的人成就辉煌的人生，也可以让成功的人变得平庸；既可以让你辛辛苦苦只能赚到“吆喝钱”，又可以让你发财兴业、名利双收。这一切完全取决于你对它怎么看、怎么想、怎么做——你的行动决定了你的报酬。

经常听到做销售工作的人抱怨：做销售很难，想要做到飞黄腾达就更难了。不仅开发新客户难，和客户进行沟通也很难，甚至好不容易推销出一种商品，回收货款却又难上加难。

确实，对于那些没有职业规划和发展目标的人，销售的确非常艰难，因为对于他们来说，销售只是一个谋生的职业。如果能把销售当成一生的理想和追求，希望在销售行业中有所建树，那么销售工作就不必用“难”来形容，而是充满挑战。那么，如何让谋生的职业变为成就辉煌人生的载体呢？需要一场蜕变——掌握销售的各种技巧，让自己的销售变成一种艺术，成为我们的资本。

本书针对广大销售人员的职业需求，对有关销售的知识和技能进行了总结，读者每天只需要用 10 分钟的时间就可以完成一次蜕变。概括起来，本书具有如下两大特色：

首先，系统、全面地对销售活动的各个层面条分缕析，主要包括销售者的自我激励、销售礼仪修养、销售口才的修炼、销售计划的制订、客户的开发、客户需求的挖掘、销售回款的技巧等各种经验总结。

其次，形式灵活。本书将每一个销售知识设定为 10 分钟课程，其中包括：

1 分钟问题导入，让读者联系自己在销售中遇到的问题而进入学习状态；



3 分钟案例阅读，让读者回归销售现场；

3 分钟经典解析，为读者指点迷津、解决问题；

3 分钟静心铭记，为读者提供一些行动方面的实际操作指南。

总之，只在短短的 10 分钟内让读者充分掌握一个销售技巧，完成一次蜕变。

谨以本书献给那些不甘于平庸、不怕失败、勇于坚持，渴望改变人生、成就辉煌的销售员。当然，冰冻三尺，非一日之寒，即使帮助大家掌握了销售的技能和成功的诀窍，还需要大家的努力和切实的行动，只有通过实际行动改变自己的人，才能改变人生。希望本书能够帮助从事销售工作的广大读者迅速成长，也希望每个销售员都能够迅速行动起来，让成功触手可及！

本书在编写过程中参考了大量文献资料，在这里，向那些为此付出智慧和辛劳的作者们表示由衷的感谢！由于能力有限和时间紧迫，书中难免会有错误和疏漏，希望读者批评指正！

| 目录 |

第一篇 打造强势气场——让你的销售有霸气

第1课 你的心态价值百万——销售员的自我激励

爱上销售，销售是一个伟大的职业	002
推销商品不如先推销自己	004
时刻提醒自己：我是最棒的	005
勇气是通往成功的快行道	007
认真的人才魅力	008
调适压力，做一个快乐的销售员	010
坚持到底才能成功	011
要做就做最优秀的销售员	013

第2课 礼仪决定成败——销售礼仪修养

优雅的仪表让客户眼前一亮	015
销售员着装必须遵循的原则	017
销售人员不可不知的销售仪态	018
记住客户的名字	019
提前五分钟到达，提前五分钟成功	021
倾听的力量	022
递名片讲礼仪	023

握手的礼仪	025
完美的电话礼仪，完美的销售成效	026

第3课 口才也是生产力——销售口才修炼

不要说不该说的话	028
好的开场白是成功的一半	029
提问也要有技巧	031
用适合客户的语言与客户交流	033
学会赞美你的客户	034
有时沉默是最好的口才	036
在适当的时候说适当的话	037
打造有魔力的销售语言	039

第4课 能力决定战斗力——销售能力自我培养

学习力是石，用学习奠定成功的高度	041
创造力是雷，有创意的销售才能永不言败	043
控制力是钢，压下愤怒，展现笑容	044
执行力是锤，一锤定下客户订单	046
幽默力是火，交流需要碰撞出心灵的火花	047
应变力是油，让销售道路变得畅通无阻	049

第5课 销售就是搞定人——销售人际关系的打造

有人脉才有钱脉	051
靠近成功者就是靠近成功	053
用真诚换来友谊	054
有认同才有交际	056
面带微笑让你到处都受欢迎	057
人情储备越多，“销售利息”越多	059

第二篇 掌控销售目标——客户是销售的核心

第 6 课 不打无准备之仗——销售计划的制订

有目标才有前进的方向	062
科学制定你的销售目标	063
机会永远垂青有准备的人	065
完善的销售计划让你事半功倍	066
必不可少的销售日记造就必然的成功	067
做时间的主人	069
工作计划每天订，优秀业绩日日提	071

第 7 课 全方位搜寻客户——客户的开发

学会和陌生人做朋友	073
虎口夺单，从对手那里找客户	074
让老客户为你介绍新客户	076
从专业报刊上找寻客户	078
利用微博寻找客户	079
在亲朋好友中发展客户	081

第 8 课 和客户有个亲密接触——怎样接近客户

了解客户之后再去拜访	083
不要奢望一次拜访就成功	084
电话约见客户有技巧	086
巧过秘书关	088
如何确定决策者	089

用小礼物打动客户	090
在最佳时间拜访客户	092
谨防“自杀式”开场白	094

第三篇 把握现场博弈——一切都是为了成交

第9课 客户的心声你最懂——客户需求的挖掘

掌握客户需求的类型	098
了解客户的购买心理	100
需求如水，正确的引导方能为人所用	102
没有需求，创造需求也要卖	104
挖掘客户需求的“应声虫”策略	106
顾客“问题”的背后有需求	107
在合适的时机转变顾客的需求	109
尽量多让顾客说话，切忌喋喋不休	110

第10课 为你的展示施点魔法——强化客户需求意识

让客户沉浸在你的产品介绍中	113
用剧场效应将客户带入“剧情”之中	115
利用重复定律来强化顾客需求意识	117
让顾客亲身体会	118
用心理暗示与客户沟通	120

第11课 心理攻坚要有计——销售中的心理策略

利用满足心理，给客户上帝般的感受	122
------------------------	-----

利用互惠心理，让客户产生亏欠感	123
利用逆反心理，解除客户的自我防卫	125
制造“失落感”，激发顾客的购买欲望	127
制造价值悬念，激发客户的好奇心	128
看懂客户的微妙心理	130
用安全感让客户没有后顾之忧	132
放出稀缺光，客户都担心会错过	134
给出最后期限	135

第 12 课 不谈销售谈感情——销售中的情感智慧

用顾客喜欢的方式去接待	138
表现出你的亲和力，学会和客户拉家常	140
关心客户，从小事做起	141
真心为客户着想	142
学会照顾顾客的面子	144
施点小恩惠，拉近大距离	145

第 13 课 跨越销售的鸿沟——销售中的异议排除

别把顾客的异议当做刁难	148
区别对待客户的异议	150
用你的演绎能力消除顾客的顾虑	152
客户的有些异议不必当真	153
哀兵策略，激发客户的同情心	155
在恰当的时机应对客户的异议	157
巧妙应对客户的过激异议	158
给客户一个台阶下	160

第14课 打破价格僵局——厚黑谈判术破解客户的价格异议

向客户解释清楚产品不贵的理由	162
抽丝剥茧，巧用数字技巧淡化顾客嫌贵的心理	164
找出价格差异，消除顾客的疑虑	166
用双赢的心态进行价格谈判	168
原因细说，异议也须道理除	170
运用“先大后小”策略，让客户产生购买冲动	171
巧妙运用“先紧后松”的谈价之术	173

第四篇 成交之后还有生意——保证持续销售

第15课 成交落地要有声——销售中的催款回账策略

真正的成交在收回款项之后	176
不要让呆账发生	178
预防是应回款项扩大诟病的最佳药方	179
电话催款要注意细节	181
催账回款要学会以法为后盾	182
因人而异采取回款策略	183

第16课 让销售再飞一会儿——打造你的完美售后

用完美的售后服务赢得回头客	186
用诚信服务换取客户的忠诚	188
不断创新你的服务	190
好服务可以让客户为你销售	191
时刻为下一次成交做好准备	193

第 17 课 化投诉之“危”为成交之“机”

——销售中的投诉处理

正确看待客户的投诉	195
耐心应对暴跳如雷的客户	197
掌握客户投诉最佳补救的 24 小时	198
客户的投诉中藏着机遇	200
用合作的态度避免与客户争执	202
向客户征求问题的解决方案	203

第五篇 拢汇成功绝学——销售的成功心法

第 18 课 打造你的职业风范——销售中的误区规避

以貌取人	206
恶意诋毁竞争对手	208
做事一拖再拖，影响客户满意度	209
过分吹嘘自己的产品	211
带着坏心情面对客户	212

第 19 课 这样的思维不可靠——销售中的迷思解答

新产品比旧产品好卖?	214
老客户的心永远不会变?	216
好产品才能永远卖得好?	217
只有大客户才是好客户?	219
销售主管出面就可以守住利润?	220

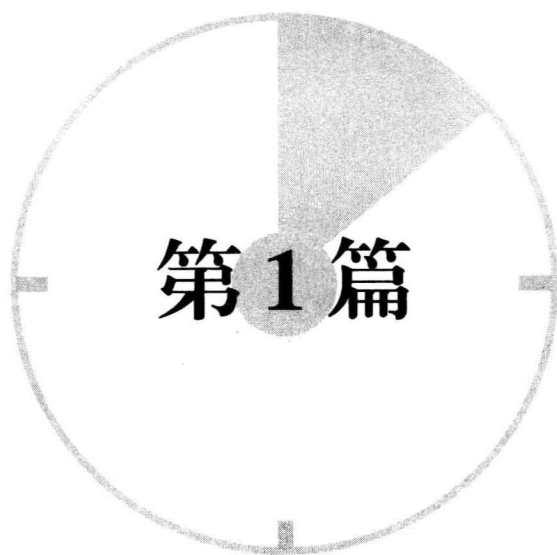
第20课 解读客户的人格密码——九型人格销售经

完美型：不要与他争辩	222
助人型：把发言权交给客户	224
成就型：要采取循循善诱的策略	225
自我型：让客户感觉到他是特别的	227
理智型：赞赏客户的观点	229
疑惑型：不为客户提供拖延的机会	230
活跃型：做客户的“同道中人”	232
领袖型：请客户帮个忙	234
平和型：以柔克柔取得销售成功	236

第21课 销售定律——成功销售的必知法则

1 : 29 : 300 法则：拜访多多，成交多多	238
羊群理论：抓住客户的从众心理	239
权威效应：名人买过也是一种吸引力	241
250 定律：用真心对待每一个客户	242
二八定律：抓住你的大客户	244
赫克金法则：诚信是销售人员的最大资本	245
凡勃伦效应：价格昂贵也是一种说服力	247
刺猬定律：跟客户保持合适的距离	248
阿尔巴德定理：客户的需求决定销售的成功	250
6+1 缔结法则：巧妙提问让客户点头	251

后记	253
----------	-----



打造强势气场

——让你的销售有霸气



第一课

你的心态价值百万

——销售员的自我激励

心态决定一切，良好的心态能帮助我们获取健康、幸福和财富。作为销售人员，首先应该爱上销售这个职业，明白推销商品的同时也是在推销自己，要时刻提醒自己“我是最棒的”，拥有坚持不懈的精神和勇气，具备要做就做最优秀的销售员的坚定信念，最终才能创造百万价值！本章的精髓在于帮助大家正确认识销售职业，通过自我激励取得成功。

爱上销售，销售是一个伟大的职业



1 分钟问题导入

你是否对销售职业产生过这样的疑问：销售这个职业是不是很卑微？是不是只有没能力的人才会干这行？做销售员是不是显得我很没能耐？



3 分钟案例阅读

陈明和李强大学毕业后同时进入一家公司，又同时成了该公司的销售代表。

陈明虽然也知道这种终端的销售工作并不让他满意，但是他仍然每天兢兢业业地工作，把每一个项目都做到最好。更重要的是，他做了长远规划。

他把当下的销售工作当做未来事业的起点，不断地在实践中认真学习和提高自己的能力。李强则只是把销售当做谋生的手段，对工作没有丝毫热情。虽然他也能把应该完成的业绩完成，但也仅限于此，从不多做任何工作。他还非常看重薪水，在这家公司没做多久，就跳槽去了另一家薪水稍高的公司。

10年过去了，两人的发展截然不同。前者因为业绩突出，能力超强，不断获得领导赏识，一路升职，已经成为那家公司的销售总监；后者为了追求更高一点的薪水而不断跳槽，但一直都是普通销售员而已。



3分钟经典解析

在很多人眼里，销售似乎是一份没什么技术含量的工作，连很多销售人员都觉得自己做的工作非常低级，因此在工作中几乎没什么热情和斗志。就像案例中的李强一样，最后依然事业平平，没有发展。但是，优秀的销售员不会这样认为，他们会说：“销售是个伟大的职业！”陈明的成功就证实了这一点。

其实，每个人的一生都要在“销售”中度过，这一点也不夸张。因为每个人为了达到自己的目的，得到别人的认可，不断地向别人推销自己。你能说自己在向别人推销自己的时候是低级的、没有技术含量的吗？

销售是一个伟大的职业。没有销售，人们就不会将更多好的产品推广开来，我们的社会和生活也不会得到巨大的进步。而且，销售并不是一个没有技术含量的职业。如果你稍加留意，就会发现，在所有的职业中，销售员是数量最多的军团，他们的能力和水平虽然刚开始时参差不齐，甚至差之千里，但是当你身经百战，具备很多坚不可摧的素质和能力，比如出色的沟通能力、较高的情商、良好的心态、较强的影响力，等等，你就能成为一名优秀的销售员。这些能力不仅会让你的物质生活得到很大改观，还会让你的精神世界也变得充实。



3分钟静心铭记

如果你想要在销售行业有所建树，想成为一名优秀的销售员，就应该：

- 认识到销售是一个伟大的职业。
- 坚定自己的职业信念。
- 认识到销售现象无处不在。
- 积极地销售自我。
- 认识到每一次销售都可以让自己得到锻炼。
- 决心通过销售工作改变自己的人生。

推销商品不如先推销自己



1 分钟问题导入

当你付出了很大努力向客户介绍产品并为客户服务时，客户却默然离去，你该怎么办？



3 分钟案例阅读

李潇经过应聘成为一家保险公司的推销员。在进入保险公司以后的很长一段时间里，李潇都没有卖出一份保险。一次，他向一位老师傅推销保险，在他辛苦介绍了半天之后，老师傅平静地对他说：“小伙子，你的保险没有任何吸引我投保的地方。因为你的推销用词让我觉得你就是一个为了卖保险而卖保险的人，你的语言根本激不起我要保险的兴趣。如果你一直以这样的风格推销的话，你在保险行业可能不会有什么前途。所以，你还是先改变一下自己的推销方式吧！”

老师傅的话让李潇感到非常意外，这时他才知道，一个成功的销售员最重要的不是机械地向客户推销自己的产品，而是要先向客户推销自己。只有让客户对销售人员满意，让客户觉得销售人员非常顺眼，才能促进产品的推销。此后，李潇彻底改变了自己的推销方式，逐渐成为保险公司的销售精英。