



时光文库107
销售掌中宝[07]

浓缩销售经验精华
有效施展销售技巧
快速提升销售业绩

每天一堂 销售课

乔拉拉◎编著



在销售过程中，你会遇到各种各样的困难：自己的心绪不宁，客户的冷嘲热讽，交易的一波三折等。这些都需要销售人员勇敢地去面对、去克服。



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

013022256

每天一堂 销售课

乔拉拉◎编著

F713.3
350



F713.3
350



北航

C1631630



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

每天一堂销售课 / 乔拉拉编著. —上海: 立信会计出版社, 2012.11

(时光文库)

ISBN 978-7-5429-3644-8

I. ①每… II. ①乔… III. ①销售学 IV.

①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第217056号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 余 榕

封面设计 久品轩

每天一堂销售课

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号 邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389 传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com 电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net 电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 北京彩虹伟业印刷有限公司

开 本 720毫米×920毫米 1/32

印 张 11

字 数 170千字

版 次 2012年11月第1版

印 次 2012年11月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-3644-8/F

定 价 18.80元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前言



每一位销售人员都渴望取得成就、获得成功！那么，通过何种方式取得成就？又该使用什么办法才能获得成功？

美国著名保险营销顾问、推销励志方面的著名作家和演讲家弗兰克·贝特格有一句话说得好：“只有热爱自己的事业，并为此不遗余力的人，才能得到应有的报酬。”

可见，热爱自己的销售事业是成功的第一要素，“不遗余力”地去努力是成功的第二要素。

那么，如何热爱？是在心里想着热爱就能够做到热爱吗？不是的，虽然热爱销售需要在心理上具备一定的基础，但更需要外化出来，以实际行动表现出来。对于销售人员来说，就是要在每天、每时、每刻的销售过程中表现出来：在寻找和开发客户时表现出来，在与客户打电话预约时表现出来，在与客户面谈时表现出来，在劝说客户时表现出来，在客户签单时表现出来，在售后服务中表现出来，在继续开拓客户中表现来。

其间，你会遇到各种各样的挫折和障碍：客户的冷眼甚至是斥责、自己心绪的沮丧、自身体能的考验、销



售过程中的一波三折或阻碍重重等。这些都需要销售人员以“热爱”两字为核心去面对、去克服。只有热爱这个事业，才会爆发出活力，才会面对挫折，正视困难与失败，才会懂得如何去“不遗余力”地提升自己的能力和以更开阔的心胸去面对种种困难，做到自我激励、自我减压、自我创造、自我奋斗！最终真正做到“生命不息，销售不止”，使自己成为“销售达人”的同时，也取得丰厚的回报。

销售永无止境，但成功永远有方向。你只需熟知本书所提出的八堂课：从内心开始做好自我修炼，然后在此基础上，从如何打造自我形象上、如何塑造一个成功的自我上、从如何与客户进行心理博弈上、从语言技巧上、从如何开拓人脉上、从注意细节事项上、从战术上步步为营这几个方面去努力，从内而外、由表及里地全面实现自我突破，就能在销售中立于不败之地。

本书精选了各种销售技巧与成功的案例，并将销售巨星的案例或励志语句选入本书中，以便大家能站在巨人肩上，看得更高，步步高升！

推销之王汤姆·霍普金斯说：“成功者绝不放弃，放弃者绝不会成功。”以此句与各位销售人员朋友们共勉。希望大家在本书指引下每天都有进步，每时都有成长！祝大家取得事业的辉煌！

本书适合各行各业从事销售工作的人士阅读，是所有销售人员打开销售成功之门的金钥匙。衷心地希望广大读者对本书提出中肯的意见和建议，以便本书再版时作出修订。

每天一堂销售课

Mei Tian Yi Tang Xiao Shou Ke

2

目 录

第一堂课 自我修炼 建立良好的销售心态

1. 每天都自信满满 2
2. 向着最好，奋勇前进 5
3. 要有恒心，不轻言放弃 9
4. 摆正心态，销售不是乞求 13
5. 诚信与销售同样重要 15
6. 做销售一定不要急于求成 19
7. 学会自律，不偷懒 21
8. 学会排解销售中的压力 24

第二堂课 树立形象 给客户留下最好的印象

1. 在访问客户前要先照镜子 36
2. 穿衣打扮的技巧 40
3. 西装穿着有讲究 46
4. 销售人员的着装法则 49



5. 不同级别销售人员的穿着要领	53
6. 让自己的形象充满活力	55
7. 不断学习超越自己	57
8. 练就内在的精神气质	60

第三堂课 进身之阶

成功销售从自己做起

1. 先做信誉，后卖产品	66
2. 推销时要谦虚	68
3. 成交始于了解自己的销售模式	72
4. 精通自己所销售的产品	78
5. 科学设定自己的销售目标	85
6. 要学会合理利用时间	89
7. 要养成良好的销售习惯	92
8. 每天坚持写销售日记	95

第四堂课 心理博弈

学会破解客户的心理密码

1. 赢得客户心就能赚大钱	102
2. 为客户着想，双赢法则	105

每天一堂销售课

Mei Tian Yi Tang Xiao Shou Ke

3. 掌握客户的消费心理	107
4. 读懂不同年龄段客户的消费心理	111
5. 读懂不同客户的性格特征	122
6. 引导客户的兴趣向购买欲望转化	147
7. 刺激客户购买的 7 个心理战术	149
8. 满足客户需求的 19 个要点	154
9. 攻心为上, 俘获客户	155

第五堂课 妙语生花

打造让客户动心的语言

1. 销售口才的基本原则	162
2. 尽量多用积极的措辞	166
3. 善用辅助性的语言	171
4. 让赞美为你的成功服务	176
5. 幽默是销售成功的金钥匙	182
6. 巧妙询问了解有效信息	188
7. 引导对方说“是”	194
8. 顺着客户的思路进行说服	201
9. 永远让倾听为销售助益	204
10. 消除制约口才的不利因素	210



第六堂课 广结人脉 人脉通，则钱脉通

1. 寻找潜在客户的主要方法 218
2. 如何在展览会上抓住客户 222
3. 在联谊会中结识更多准客户 231
4. 与客户联谊时常采用的方法 237
5. 开发经销商的八大招法 244
6. 从竞争对手那儿抢客户 249
7. 客户的筛选与资源的积累 251
8. 寻访并不断地建立新客源 255
9. 成为客户最信赖的朋友 259
10. 通过“转介绍”开拓潜在客户 261

第七堂课 注重细节 细微之处见真功

1. 察言观色判断客户的购买能力 266
2. 巧送礼品加深情谊 269
3. 记住客户的名字 273
4. 不可或缺的肢体语言 278

每天一堂销售课

Mei Tian Yi Tang Xiao Shou Ke

5. 让你的笑容感染客户	281
6. 不容忽视的背影印象	286
7. 不要过于程式化和职业腔	289
8. 不要心不在焉	290

第八堂课 步步为营 稳扎稳打让销售成功

1. 找对决策的关键人物	298
2. 不要被客户的拒绝借口打败	301
3. 站在客户立场上看问题	305
4. 准确捕捉客户的购买信号	309
5. 不断增强客户的购买决心	313
6. 主动地请求客户购买	318
7. 把握时机从说服转向成交	323
8. 谨慎完成收尾阶段工作	325
9. 别忘记做一点附加销售	331
10. 做好售后服务跟进	336



第一堂课 自我修炼

建立良好的销售心态

对于销售人员来说，他每天的工作都面临着很多的问题，也肩负着各种各样的压力。如何才能在艰苦的销售工作中做到“不管风吹浪打，我自岿然不动”，如何做到“谈笑间拿下客户，财源滚滚来”？这其中最为关键的还是销售人员自身要的力量要强盛，底气要足、心态要好、善于调控，做一个情商很高的销售人员。只有“内功”深厚了，才能做到每临大敌必有静气，才能拿下难缠的客户，战胜强大的对手！本章就如何修炼“内功”进行一一的说明。



1. 每天都自信满满

我要远离恐惧，充满自信、勇气和胆识。

——布莱恩·崔西

自信心对于销售人员来说非常重要。可以说它是一个销售人员必备的各种心理素质中最根本的素质。“销售美丽的大师”——雅芳销售代表艾德娜·拉尔森每次向同行或者其他人介绍她的销售心得时，她总是特别强调：“因为我信赖、喜爱雅芳的产品，所以才能销售好它。作为女人，如果连你自己都不喜欢你自已推销的化妆品，怎么能指望推销给别人呢？如果销售人员自己都信心不足，就会自然不自然地在客户面前有所流露，就会影响到客户的购买情绪。当销售人员让客户和自己一样，对产品产生相同的喜爱和依赖时，交易的达成是自然而然的事情。”

那么，销售人员应该在哪些方面表现出自己的

每天一堂销售课

Mei Tian Yi Tang Xiao Shou Ke

自信呢。

(1) 对自身要充满自信。

A. 敢于大胆与陌生人说话。许多销售人员在面对陌生人时感到极不自然，甚至怀有犯怵或恐惧的心理。而结识你周围的陌生人，却是销售人员必备的技能。因此，面对一个很想认识的陌生人时，销售人员一定要敢于大胆说话！你要能做到面带微笑，向他打招呼、握手，与他进行眼神接触，点头示意。总之，要让对方觉得，你是一个想与他交谈的人，并且是一个很友好善良的人。

B. 对自己的销售能力及说服能力的自信。相信自己在销售的过程中，能够充分地发挥自己的推销才能与语言技巧，充分向客户显示自己的个人魅力，相信自己一定能够出色地完成这次推销任务。

C. 每天都以一种积极的态度开始，在每一次推销前，告诉自己这一次会做成。同时，也不要为自己制定过高的目标。信心会随着你每一次目标的实现而增长，而后随着信心增长，再设置更高的目标。有了经验之后，你会发现自信将意味着什么。

(2) 对自己所代表的公司充满自信。对自己所代表的公司充满自信。既能够让自己产生一种发自内心的自豪感，从而干劲十足，也能让自己的这种



对公司的忠诚感染客户，它还能使得你觉得自己所做的工作是有价值的。这种自信还能在你最艰难的时候支撑你，成为你坚实的后盾。

(3) 对自己推销的产品充满自信。要说服客户购买你的产品，首先要说服客户对你的产品产生信心，要做到这一点，就需要销售人员自己首先要对自己的产品充满信心，否则的话又怎么能够去说服你的客户呢？

销售人员不要轻易把自己的失败与挫折归于产品，而是要反问自己，为什么同样的产品别人能够卖好而自己不能呢？所以，无论何时何地，都要坚信自己的产品才是最好的，尽管可能它本身存在着这样或者那样的缺陷与不足。

销售人员要对自己能够胜任推销这项工作的自信，并将这种自信深深地种植在内心深处，使它们牢不可破，时刻鞭策自己不断向前。

那么，销售人员如何培养自己的自信呢？

首先，要给自己积极的暗示，多鼓励自己。可以找一些成功人士怎样克服不自信的资料来学习一下，看他们是怎样克服掉这种不自信的心理的。

其次，对工作的认真计划和周密安排。销售人员要精于筹备，并作好妥善的安排。将长期目标与

短期目标结合起来，目标太大则容易因为难以实现而气馁；目标太小，则容易使人满足于现状，停滞不前。分阶段地完成既定的目标，每完成一个时段的任务就及时自我总结。在自我总结中积累经验和成就，积少成多，最终就能实现自己的大目标。每天都能让自己享受到小目标完成的喜悦。

再次，在推销的实践中不断地总结经验教训。销售人员要做到在失败中吸取教训，在成功中汲取经验。相信，你能在不断的总结中，克服不自信的心理，变得乐观向上，积极主动，在每天的销售实践的历练中，变得越来越自信，越来越有进步！



2. 向着最好，奋勇前进

我之所以能做到，是因为我一直有坚定无比的信念，并且投入了所有的专注与热情。

——乔·吉拉德

“世界上最伟大的销售人员”之一的乔·吉拉德就是这样一个充满雄心的人。这也是一个被广为颂扬的传奇人物。他有着强烈的事业雄心，他的这种雄心也助他攀登上了其事业上的最高峰，达到了常



人难以企及的高度。他一直是众多销售人员获得动力的源泉与学习追赶的楷模。

乔·吉拉德出身贫寒，很小的时候就开始擦皮鞋、做报童，后来相继做过洗碗工、送货员、电炉装备工人和住宅建筑承包商。在35岁以前，他说仍然还是一个彻头彻尾的失败者，他先后换了差不多40多个工种，但是最终依然一事无成，还负债累累。

然而就是这样一个不被人看好、口吃，并且几乎是走投无路的人，却在随后的几年里，凭着自己的“雄心”一步步地创造出一个个巨大的成绩，创出了一个伟大的奇迹——他的销售业绩连续12年打破了吉尼斯世界纪录，他所保持的世界纪录是连续12年平均每天销售6辆汽车，这个纪录至今仍然无人能够打破。乔·吉拉德也因此而一直被人们誉为“能向任何人推销出任何产品”的传奇人物。

当乔·吉拉德在建筑生意上遭遇惨败，并且负债达6000美元的时候，已经走投无路的他到了一位雪佛兰汽车的经销商哈雷先生那里，请求对方雇用他为销售人员。考虑到乔·吉拉德没有经验，而且还有严重的口吃，哈雷先生感到犹豫不决，但是

乔·吉拉德的这番出色回答：“哈雷先生，假如您不雇用我，您将犯下您一生中最大的一个错误。我不会去抢其他销售人员的生意，也不会向您要求暖气房间，我只要一张桌子和一部电话，2个月内我将打破您的最优秀销售人员的最高纪录，就这么定了。”这番话让哈雷先生感受了乔·吉拉德内在的雄心与非凡的毅力，并最终决定雇佣了他。

有了置之死地而后生的雄心与魄力，就有了前进的动力，就有了征服一切困难与障碍的勇气，也就具备了不达目标不罢休的精神动力。乔·吉拉德就这样开始了他的汽车推销生涯。

在他开始工作的第一天，他确实践行了他的诺言，一天到晚都在发疯般地工作。终于，工夫不负有心人，当天晚上他就卖出了他推销生涯中的第一辆车，并从老板那里借了10美元，买了一袋食物回家。

在他从事汽车销售工作的第二个月，他先后卖出了18辆汽车。后来更不可思议的是，老板居然因此而解雇了他，因为其他的销售人员都在抱怨他的“野心”太大，给他们的压力太大了。

但是，这些并没有阻碍乔·吉拉德继续攀登自己的事业高峰。而事实上，乔·吉拉德也并不满足他所取得的成就，而且他的雄心又开始“膨胀”了，

第一堂课 自我修炼

