

销售技巧第一书！

没有卖不出的货，只有不懂卖的人

别笑， 这才是最牛的 销售

龙立群◎编著

中国华侨出版社

013029155

F713.3-49

16

销售技巧第一书

没有卖不出的货，只有不懂卖的人

别笑， 这才是最牛的 销售

龙立群◎编著



北航

C1637546

中国华侨出版社

F713.3-49

16

2218S0819

图书在版编目(CIP)数据

别笑,这才是最牛的销售 / 龙立群编著. —北京:
中国华侨出版社, 2012.9

ISBN 978-7-5113-2936-3

I. ①别… II. ①龙… III. ①销售-方法
IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第225820 号

别笑,这才是最牛的销售

编 著 / 龙立群

责任编辑 / 筱 雁

责任校对 / 吕 宏

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/17 字数/265 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-2936-3

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

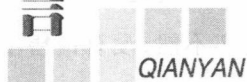
编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

前言



QIANYAN

随着社会的不断发展,市场竞争越发激烈,中国这片曾经是卖方天下的土地已经完全转换为买方市场,企业与企业之间的竞争越发激烈。销售工作在某种程度上决定着企业的存亡。如何在残酷的竞争中牢牢的把握住市场份额已经成为所有企业的重要课题。而销售人员的素质和水平则是企业能否拓展市场的重要依靠。因此,提升销售人员的业务素质和水平迫在眉睫。

销售是一项充满挑战的工作,需要一定的天赋和能力。即使在同样的环境下从事同样产品的销售,不同的销售人员所做出的业绩也会有天壤之别。而成为行业中的精英,拿到丰厚的奖金是每位销售人员都强烈追求的终极目标。

销售是一个充满机遇和挑战的职业,如何成功的提升自己的能力,增加自己的业绩也是销售人员最为关心的一点。因此,如何深刻了解客户的需求,全面提升自己的素质;如何敏锐的洞察市场动态,掌握销售的策略和技巧,从而使销售人员可以迅速轻松的提升销售业绩,成为了当下每位销售人员研究的重要课题。

没有人是天生的成功者,任何一位顶尖销售都是通过不断的努力和付出所换来的,他们从不害怕困难和挫折,他们能够在充满艰辛的销售之路上坚持下去。据调查,超过八成的顶尖销售把自己的成功归功于不懈的努力和对工作的执着。没错,困难永远打不到执着者,只会吓跑胆小鬼。有的销售人

员总是推销失败,失败的多了,他们就开始害怕推销,最终选择退出,去做其他职业。然而无论是哪种职业,如果遇到困难就放弃,那么终归也不会有什么太大成就。

有人说:“我就是卖不出去产品,难道要我每个月在这里一次又一次被打击吗?”其实不然,没有销售不出去的产品,只有不会营销的销售人员。如何让客户接受你的推销,成为你的忠实客户,如何不断提升自己的服务质量让客户感到宾至如归,是销售人员遇到的最大的挑战。

为了帮助广大销售人员在短时间内快速、全面地掌握最适用的销售技巧和销售策略,成为一名真正的销售精英,同时为了解决销售人员在销售过程中遇到的一些具体问题。我们精心编写了这本《别笑,这才是最牛的销售》。本书将从心理、礼仪、知识等多个方面深入浅出的为销售人员讲解销售技巧,期间辅以生动有趣的案例,从日本的销售之神原一平到世界最顶尖的汽车销售大王吉拉德,你会在书中看到一位又一位前辈大师的经验。

在借鉴这些世界销售大师的经验、技巧和智慧的基础上,本书还全面的介绍了一些销售人员的必备知识,例如,如何交换名片、如何探索客户的需求、如何给客户发送电子邮件和电话留言、如何利用客户的各种心理需求来进行销售、如何赢得客户的忠诚等等,总而言之,书中包含着大量的丰富内容为销售人员提供了销售所需要的一切知识。它不仅适用于一些初入销售的新人,对那些常年奋斗于销售第一线的行家里手也有很大的益处,这不仅是一本销售教材,更是一本销售秘诀,拥有了它,你的销售业绩一定会节节攀升,所向披靡。

目录

MULU



第一章 销售是最迷人的职业

——最牛的销售都应该这么想

想法 1	认识自己,改变自己	2
想法 2	培养自信,绝不妄自菲薄	6
想法 3	像狼一样相信自己	9
想法 4	你需要的只是一个目标	12
想法 5	把目标分化成具体的步骤	14
想法 6	拥有灵活的应变力	18
想法 7	团队精神让你走得更远	22
想法 8	拥有才华让客户更喜欢你	26
想法 9	成功销售找方法,失败销售找借口	29
想法 10	用自己最大努力去完成销售任务	33



第二章 客户的真想法与假面具

——客户都是怎么想的?

特征 1	最常见的 11 种消费心理	38
------	---------------------	----

特征 2	客户需要你的重视	41
特征 3	排队买到的一定是好货	44
特征 4	来自“贵宾”的消费	47
特征 5	客户都喜欢诚信待人的商家	49
特征 6	“99 美分”的定价原理	52
特征 7	物美价廉是客户的永恒追求	54
特征 8	把客户的好处作为出发点	57
特征 9	客户不会买你硬塞来的商品	59
特征 10	让客户在购买中得到满足感	62
特征 11	像对待亲人一样对待客户	64



第三章 见云识天气,看人下菜碟儿

——对不同人,放不同的标

知识 1	客户的三个需要与不需要	68
知识 2	如何满足大气的客户的需要	73
知识 3	如何满足喜欢精挑细选的客户的需要	76
知识 4	如何满足过于有主见的客户的需要	79
知识 5	如何满足标新立异客户的需要	82



第四章 行销必知的心理方程式

——销售员都该是半瓶醋的心理学家

效应 1	以记住客户姓名换得顾客心理好感	86
效应 2	以不贪暴利换得买卖细水长流	89
效应 3	以真情付出换得顾客报以真情	92
效应 4	以让人以利换得顾客回报以惠	95

效应 5	以主动让步换得顾客满意成交	97
效应 6	以创新求变获得不断进步的销售业绩	101



第五章 初次见面就能聊不停的本事

——万事开头不再难

方法 1	7 秒钟塑造第一印象	106
方法 2	仪表决定第一印象	109
方法 3	初次见面的基本姿势和行礼方法	111
方法 4	首次拜访客户时的开场白	115
方法 5	如何与客户交换名片	118
方法 6	千万不要迟到	123
方法 7	初次见面找到话题的方法	126



第六章 激发幻想,让牛觉得它渴了

——为客户创造购买欲

方法 1	信任是引发客户购买欲的基础	130
方法 2	学会换位介绍	133
方法 3	学习和客户有关的一切知识	136
方法 4	用专业优势帮客户做出选择	139
方法 5	妙趣横生地介绍产品	142
方法 6	销售人员切忌强行推销	144
方法 7	用行动证明诚意是最好的说服力	147
方法 8	别让客户被产品的无数优点吓跑	149



第七章 卖什么,先别急着卖东西

——先让客户对你感兴趣

- 方法 1 提问是激发好奇心的最简单方法 152
- 方法 2 电话留言:朋友还是敌人 153
- 方法 3 发送引起客户兴趣的邮件 157
- 方法 4 激发潜在客户兴趣的五步战略 159



第八章 每一个拒绝都是成交的开始

——被拒是成功交易的一部分

- 策略 1 抱怨是拒绝的开始 166
- 策略 2 幽默是润滑剂,让销售变顺畅 168
- 策略 3 用诱导的方法来与客户交流 170
- 策略 4 在与客户交流中要站在客户的立场之上 172
- 策略 5 在挫折面前永不低头,成功需要屡败屡战的精神 174
- 策略 6 客户表示拒绝,应答方案参考 177



第九章 学会“得寸进尺”

——讨价还价,步步为营,达成交易

- 方法 1 洞彻客户在价格上的心思 182
- 方法 2 根据产品质量来拟定其价格,做到高低有度 184
- 方法 3 谈价有策略,一分钱一分货的表达式 186



第十章 用经济学理论指导实践

——善用推销理论进行行销

- 理论 1 “牧群理论”为何有效 190

理论 2 “牧群理论”的来龙去脉	191
理论 3 推销员要擅于利用各种各样的群体效应	193
理论 4 建立可信度的重要方法——爆米花效应	195



第十一章 不见面的推销术

——通过电话线和网线来成交

方法 1 电话销售是一种销售方式	200
方法 2 “无约电话”为何不被人所喜爱	201
方法 3 为“无约电话”做好充足准备	203
方法 4 销售过程简析	204
方法 5 成功电话销售五步走	205
方法 6 电话销售的注意事项	208
方法 7 推销产品之前创造熟悉感	211
方法 8 电话销售有禁忌,推销人员须注意	213



第十二章 你的店面也可以日进斗金

——学会利用促销打折

方法 1 促销打折的重要性和具体形式	218
方法 2 打折促销五策略,店铺门庭若市的秘诀	220
方法 3 客户一旦产生“我想买”的念头,店主则须及时捕捉 ...	222
方法 4 用最少的钱获得最好的促销效果	225
方法 5 寻找最佳的产品促销时机,探究促销策略	228
方法 6 如何让店面业绩倍增——选择巧妙的促销策略	232
方法 7 促销活动主题设计很重要,浅析设计之妙	235
方法 8 促销的另类方法——挑起争端,引起围观	237

方法 9	想要大卖一笔,抓住商品换季时机	238
方法 10	如何用小钱做大推广?商家可以巧用网络营销	243
方法 11	新兴力量不可忽视——微博营销受关注	244
方法 12	让店铺名声远洋的方法——口碑营销	247
方法 13	不要租金免水电——网店营销	250
方法 14	数百万的点击量——搜索引擎营销	255

第一章

销售是最迷人的职业

——最牛的销售都应该这么想

销售，一个普通又神秘的工作。在这一行业中有身价亿元的金牌销售，也有月薪几百元的可怜虫。那么，金牌销售是如何成功的？他们对销售的看法是否与你一样？你又该如何成为一个金牌销售？有人说，精神的力量超越一切；也有人说，物质受精神的支配。由此可见，精神的力量无与伦比，那么，与那些金牌销售相比，你和他的精神力量是否有差距，你又该如何弥补这种差距？现在，就让我们来学习这些金牌销售的精神，探索他们成功的秘诀。





想法 1 认识自己,改变自己

纵观世界上那些成功人士的经历,你将不难发现他们都有一个共同点,那就是——有充分的自知之明,也就是这些成功人士对自己都有一个充分的认识,而只有对自己有充分的认识之后才能不断改造自己,提升自己,最终走向成功之路。

美国许多大公司在招聘销售人员的时候总会问应聘者这样一个问题:“你为什么要应聘销售人员?”对于这个简单的问题,大多数应聘者都会给出这样的答案:“我喜欢这份有挑战性的工作”“为了实现我自己的梦想”“这份工作很酷啊!”等等。而做出这种回答的应聘者一般不会被录取,相反,如果应聘者直接了当地说:“为了赚钱”“为了薪水”,那么面试官反而会露出满意的笑容并祝贺他被录用。

虽然说“为了赚钱”这个回答十分低俗,但是面试官却喜欢这样“低俗”的人。因为面试官从这个回答中可以看到应聘者真实的心。拿破仑曾说过“不想当将军的士兵不是好士兵。”而这句话套到销售人员身上,就可以这样说:“不想赚钱的销售不是好销售。”事实也的确如此,一个不想赚钱的销售人员一般也不能创造一个良好的业绩。因为相对于那些“实现梦想”“锻炼自己”等这些理由,赚钱无疑更可以促使销售人员的内在渴望,因为这是人最真实、最原始的欲望,只有认清自己,才能改造自己,如果被一些其他虚浮的目标蒙蔽,又谈何改造呢?

让我们来看看日本保险业销售泰斗原一平的故事吧。

原一平在 27 岁时就进入了日本明知保险公司开始了他的推销生涯,在

他工作之初，他穷的连午饭都吃不起，他只能露宿街头。但是一个极为偶然的机会，原一平遇到了一位老和尚，这位老和尚的一席话改变了他的一生。

有一天，他向一位老和尚推销自己产品，原一平经过详细的介绍后，老和尚平静的看着他说：“听完你的介绍，我没有丝毫想投保的意愿。”

原一平听后颓废地低下了头，老和尚注视了他很久，接着说：“人与人之间相互交谈的时候，一定要具备一种强烈吸引他人的魅力，如果你做不到这点，那么我劝你还是不要做销售这份工作。”

原一平听后哑口无言，冷汗直流。

老和尚又说：“年轻人，先从改变你自己做起吧！”

“改变自己？”原一平疑惑地看着老和尚。

“没错，就是改变自己，不过改变自己首先要认识自己，你知不知道你是一个什么样的人呢？”

原一平还没张口，老和尚又说：“你在替别人考虑保险之前，不妨先考虑一下你自己，认识你自己。”

“考虑？认识？”

“没错，赤裸裸地注视自己，毫无保留地剖析自己，彻底地反省自己，然后才能认识自己。”

老和尚的一席话如醍醐灌顶般让原一平瞬间透彻，原一平终于明白自己失败的原因所在，他从此开始努力地认识自己、锤炼自己，终于成为了一代推销大师。

认识自己，说起来简单，但是做起来却十分困难。首先必须经过深刻的自我剖析和别人的批评之后才能够逐步地认识自己。大多数人对自己都没有信心，但是经过自我剖析后会发觉自己的长处和缺点，知道自己的弱点，相信自己的能力，确定自己努力的方向，从工作中找到自己的位置，最终获得成功。那么，我们又该如何进行自我剖析呢？最简单的办法就是时刻留一只眼睛给自己，随时反省。

在古龙的笔下有一位著名剑客叫做叶孤城，在他的书中，记载着一个引



人深思的故事：

叶孤城从小就立志当一名剑客，在他青年时期，他拜在一名隐士高人门下学艺，有一次，他问隐士：“师父，根据我的资质，要练多久才能成一名顶尖剑客？”

隐士回答说：“至少也要 15 年的时间。”

叶孤城说：“哇，15 年也太久了，那如果我加倍努力苦练，多久才能成为顶尖剑客呢？”

隐士回答：“那就需要 30 年的时间了？”

叶孤城一脸狐疑地说：“那如果我不眠不休，夜以继日的苦练，能否在 10 年内成为顶尖剑客？”

隐士回答：“如果你不眠不休的练剑，那么 10 年之内你必死无疑，更不要说成为一名顶尖的剑客了。”

叶孤城颇为不以为然的说：“师父，你的话太矛盾了，为什么我越努力的练剑，成为一名顶尖剑客的时间就越长呢？”

隐士回答说：“要成为一名顶尖剑客的先决条件就是必须要保留一只眼睛注视着自己，不断地反省，而现在你的两只眼睛都只看着一流剑客的招牌，哪里还有眼睛注视自己呢？”

叶孤城听完满头大汗，当场顿悟。

要想当一名一流的剑客，只会苦练剑术是远远不够的，必须要时刻留一只眼睛注视着自己，不断的反省，不断的改变。而要当一名一流的销售人员，仅学习推销技巧也是不够，也必须永远留着一只眼睛注视着自己，不断的反省，不断的改造。

要认识自己，除了自己的注视，还要有别人的帮助。自己的注视就是我们在上面讲的自我剖析，而别人的帮助就是他人对我们的批评。仅仅自我剖析会很容易陷入当局者迷的情况，此时，我们就需要来自他人的批评来帮助我们清醒了。

对于大多数人来说，向自己坦白短处或者向别人承认过错都是十分难

堪的事。因此,很多人都会纵容自己,一旦发生错误就会寻找各种各样的借口来原谅自己,得过且过。只有少数人能够学会自我剖析和请求他人批评,彻底认清自己,针对自己的缺点进行改进,最终获得了成功。

只有认清你的长处和短处,才能发挥自己的长处,改进自己的短处。这样一来就能够获得他人的尊重,而你也会因为了解自己的长处从而提高自己的自信心,进而肯定自己。根据心理学家的调查表明,人类所使用的能力大约仅占其全部能力的 2%。换言之,你还有 98% 的能力处于待开放状态,因此,合理地开发自己的长处是销售人员提升自己的第一步。而自我剖析和请求他人批评正是开发自己长处的最好途径。

销售人员是一个十分特殊的群体,它们可以说是商场中的特种部队,是集大智大勇为一身的特种人才。他们在推销商品的同时其实也是在推销自己,包括自己的业务水平、谈判技巧、为人品德等综合素质,这些都可以形成一种特殊的影响力,它决定着客户对你是否信服,是否能够接受你。而做好真实的自己,相信真实的自我,就会使销售人员充满力量,全面提升自己的各个方面,对客户产生一种吸引力,最终凭借着吸引力谈成生意。



想法2 培养自信,绝不妄自菲薄

我们要坚信这样一句名言:天生我才必有用。如果从孩提时代起就培养孩子们对家庭的和幸福的责任感,使他们认识到自己也是家中的劳动者、贡献者,是一个有用的人,那么,他们一旦走上社会,就能够有信心,且能主动地发挥创造性的才干,为社会、国家做出贡献。

在生活中,人们总是或不自觉的与他人进行比较。通过比较,人们总是会发现周围有一群人比自己更优秀。而在发现这一情况之后,有些人会努力的追赶,激发自己的上进心,向好的榜样学习,不断提升自己,这是一个比较积极的作用。而除此之外在比较的过程中还会出现一种情况,那就是觉得自己处处不如人,开始对生活失去信心,一蹶不振,甚至觉得生活毫无希望,这就是一种十分消极的作用。

因此在现实生活当中,人们在与他人比较的时候应该进行合适、理智的比较,而不是胡乱比较,给自己造成巨大的压力和打击。正确的认识和评估自己才能找到自己正确的位置,做好自己应该做的事,不要因为贪慕别人而妄自菲薄。

在销售工作中,通过业绩的对比是销售人员进行自我评价的一种常见方式。领先的人会继续努力,而落后的人则会努力追赶,大家都为了做出更好的业绩而不懈努力。但是有些销售人员面对自己平常的成绩就会失去信心,甚至妄自菲薄:“我怎么可能超过人家。”“我实在是太笨了,我根本不适合做这份工作。”这样的销售人员首先在内心就自我否定了自己,觉得自己没有办法和身边的成功人士做比较,总觉得自己低人一等。认为自己永远不会有出息,而有了这样的心里,在工作中就会变得十分消极,最终被公