

说拿业绩话

董中良◎著

99%的金牌销售都懂得！

业绩就是价值、尊严和能力！

销售专家只教你两招！
黄金好心态+制胜软技巧。好业绩就是这样炼成的！



做出漂亮业绩
成就人生未来



业绩不狠，地位不稳！

企业靠业绩生存，你要靠业绩在企业生存！

北京工业大学出版社

拿业绩说话

NA YEJI
SHUOHUA

董中良◎著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

拿业绩说话 / 董中良著. —北京: 北京工业大学出版社, 2017.5

ISBN 978-7-5639-5195-6

I. ①拿… II. ①董… III. ①销售—基本知识 IV.

① F713

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 017267 号

拿业绩说话

著 者: 董中良

责任编辑: 张悦

封面设计: 国风设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河市九洲财鑫印刷有限公司

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 16.25

字 数: 184 千字

版 次: 2017 年 5 月第 1 版

印 次: 2017 年 5 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-5195-6

定 价: 39.80 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

序

众所周知，当下的时代，是一个百花齐放、万象更新的时代，机遇很多，但挑战同样不少。尤其是在世界经济陷入低迷泥潭的时代背景下，全球各行各业都遭受到前所未有的挑战，中国的市场也不例外。

经济低迷，必然导致市场的冷清。这就给战斗在市场一线的销售员带来了巨大的挑战，越来越多的销售从业者都会有同样的发现：行情冷淡，消费者不愿意花钱，产品越来越不好卖，互联网营销不断颠覆传统销售模式，就连曾经百试不爽的销售技能也几乎都失效了。

自2015年以来，实体行业尤其是家装行业一直处于低迷状态，不少企业被迫面临解散和倒闭的状态。我们庆幸艺邦集团在这种低迷的经济形势下能够逆势成长，这与我们重视营销和服务密不可分。而董中良老师作为我们集团公司优秀的合作伙伴，用他的实战执行与落地培训经验为我们提供了非常大的帮助。

市场永远都是变化的，每个时代自然有每个时代的营销法。只有与时俱进，不断更新自己的技能，才不会被时代和市场淘汰。所以，对于销售员和管理者来说，不断学习、提升就成为战胜行情低迷、职业低潮的最佳武器。

《拿业绩说话》这本书值得广大读者阅读，相信你读完它会有所收获。书中的众多内容都是董中良老师销售培训实战经验的精华浓缩，并且

拿业绩说话

非常接地气。书中对销售员和销售管理者的前途与业绩的关系、销售心态的作用、销售技能的训练、销售陷阱的规避等，都进行了详细、通俗的讲解。

希望广大读者朋友能从这本书中学到一定的销售知识和技能，然后把这些知识和技能运用到自己的工作和事业中。同时衷心地希望读者朋友从本书中受益！

广东艺邦集团创始人 余 工
于德国米兰国际HOAA集团设计中心

前言

时代一直在变化，但很多东西的本质是不变的，比如销售。

在传统商业时代，销售领域的主要工作都是由销售员完成的。如今到了互联网商业时代，销售领域的主要工作仍然是由销售员完成的。

所以，一切销售的本质，最终还是要回归到人——销售员。时代经济的发展，除了需要科学技术的推动，同样离不开销售员的功劳。有了销售员这个神圣的职业，才能让各种各样的产品进入千家万户。

但是，在当今竞争早已白热化的时代，销售员的生存更加艰难了。毕竟，有竞争的地方就有激烈的厮杀，有不惜一切捍卫疆土的争夺。

所以，在残酷的销售江湖中，很多技艺不精的销售员被对手落于马下，不得不含泪吞下失败的苦果。我从事销售事业多年，此类事例真的见得太多了。

生活从不会亏待那些勇于付出的人。多年来，我对销售事业从未有半点懈怠。所以，今天的我虽然不敢说是荣誉傍身，但至少也算事业有成。站在今天的时光路口回顾往昔，酸甜苦辣的岁月从眼前而过，但我从未后悔过。因为我从事过20多种行业，经历10次创业失败后又重新创业成功，这一切让我青春无悔，生命无悔。

我在创办友才团队、新时代讲师团、长沙通成网络科技有限公司、南昌通成教育科技公司、南昌通成讲师团、江西科技学院淘宝大学中心、广州

叁陆伍装企文化传播有限公司、广州365培训学院等团队或者企业的过程中，就是凭着多年来积累的销售技能和心得来开拓市场和业务的。有了精湛的销售技能傍身，我主要以建立战略人才孵化基地、战略销售打江山、战略服务定天下三维为基础定位，在创业过程中一往前行。

前些年，身边越来越多的人向我请教销售上的诸多心得和技巧，并纷纷鼓励我将多年销售生涯中的销售经验、技能著成书，分享给同行，更有一些培训行业的专家再三邀请我进入培训行业。对此，我诚惶诚恐。

2010年，我终于决定涉足培训行业，开始从事企业员工培训落地执行，先后创办了“引爆狼性团队目标达成系统”“引爆狼性团队微信营销系统”“引爆狼性团队执行力特训营系统”“引爆狼性团队电话销售系统”“引爆全员战略营销系统”等销售类课程，全国巡讲1000多场培训课程，服务1000多家企业，受益学员50000人以上，并且获得了国家颁发的高级企业培训师证书，收获了理想的成果。

但是，我一直有一个遗憾，那就是未能为广大销售行业的朋友提供更加翔实、可靠的销售技能和销售心得。2014年至今，我用了两年的时间来沉淀自己。今天，我终于可以鼓起勇气，将自己多年来在销售行业的心得、体悟、技能等集结成书，分享给所有销售同行。

在这本书中，大家可以看到销售员的前途与业绩的关系、销售心态的作用、销售技能的训练、销售陷阱的规避，等等。通读此书，大家就会发现，本书不是流于浮表的假、大、空，而是能学能用的接地气。

多年来，我一直认为销售是一项艰难而又伟大的职业。优秀的销售员就和神枪手一样，只有经过失败、挫折的不断磨炼，才能成为一名技术纯熟、心理素质过硬的枪手。优秀销售员不是一朝一夕就可以塑造出来的，

他需要不断地学习各种销售技能，强化心理素质，不断精进，假以时日，才能傲视群雄。

所以，销售员的职业生涯，就是一个不断学习、不断突破、不断超越、不断成为更好的自己一个过程。不忘初心，方得始终。不拼不搏，一生白活。不苦不累，人生无味。

当有一天，你的业绩足以傲视其他竞争对手时，你才算是一位佼佼者。当你还做不到这一点时，则仍需攻坚克难，砥砺前行。

目 录

第 1 章 销售员的业绩 是什么

- 业绩是检验销售员工作的标准 / 2
- 业绩就是竞争力和话语权 / 6
- 业绩是实干加巧干的结果 / 11
- 业绩是企业 and 销售员生存的根基 / 15



第 2 章 销售心态不是 技能却重于技能

- 热爱自己的工作 是成功的前提 / 22
- 不想输，就别偷懒 / 28
- 可以输，但绝不放弃 / 34
- 越努力，运气越好 / 39
- 业绩达标的关键：不找任何借口 / 46
- 只要有疯狂的激情，就没有不可能 / 52
- 建立积极心态的三大方法 / 57



- 话术不对，无法完成电话预约 / 64
- 初次接触不知道如何“套近乎” / 69
- 对客户一无所知 / 73
- 没认清客户就急着销售 / 78
- 切忌急功近利的推销 / 83

第 3 章

初次接触客户时需
要规避的“陷阱”



目 录

第4章

货卖一张嘴， 全凭舌上功

精彩的开场白更容易获得顾客认同 / 90

要学会巧妙合理地赞美客户 / 96

引导客户说“是”，拿订单更容易 / 101

在客户的好奇心上做文章 / 106

第5章

销售员如何提升开 发客户的成功率

用案例说服 / 114

帮客户算账 / 119

让顾客二选一 / 124

倾听和提问 / 129

使用通俗易懂的比喻 / 135

灵活运用各种心理战“制服”客户 / 140

面对不同性格的客户应该如何做 / 145

及时破解成交信号，撬开客户的钱袋 / 149

从客户的兴趣开展推销 / 153

第6章

灵活应变，销售就 是“看人下菜碟”

第7章

客户的抱怨是成交的契机

- 客户抱怨有什么益处 / 160
- 处理客户抱怨的六个步骤 / 165
- 处理客户抱怨时有些话坚决不能说 / 170



第8章

高业绩需要高品质的售后服务



- 售后是成交的开始 / 176
- 客户喜欢真诚贴心的销售员 / 180
- 别忘了使用社交软件这个利器 / 184
- 建立回访机制，让客户永远跟着你 / 189



- 要想成功，就得先把自己融入团队 / 196
- 绝不能在客户面前说团队成员的坏话 / 202
- 不能将个人利益凌驾于团队利益之上 / 207
- 注重培养自己的团队协作精神 / 211

第9章

只有依靠团队才能获得更高的业绩

目 录

第 10 章 注重学习才能不断 创造业绩高峰

向伟大的销售精英学习 / 218

重视培训，要不断升级自己的“知识库” / 225

总结经验教训，在失败中提升自我 / 230

持续超越，创造销售奇迹 / 235

附录 100句使你拿下高业绩的销售格言 / 241

第1章

销售员的业绩是什么



作为一个竞争激烈、压力大、节奏快的职业，销售员这一行绝对是很多人望而却步的领域。因为要想在这个行业生存下去，就必须有骄人的业绩。业绩是销售员职场生涯中的通行证，业绩是销售员的职场生命，没有了业绩就意味着销售员职场生涯的终结。

业绩是检验销售员工作的标准

什么决定销售员的价值呢？不同的人，往往会给出不同的答案。但是说一千道一万，不管什么样的答案，其中都会包含一条衡量标准，那就是业绩。

销售行业是所有行业中较为残酷的行业，它时刻弥漫着看不见的硝烟，销售员的每一天都是在没有硝烟的战场上厮杀、拼搏。如何断定销售员是胜利还是失败呢？标准往往只有一个，那就是看他在战场上获得了多少战果。没有战果，你就不能算胜利者。所以，业绩就是衡量一个销售员能力的重要标准。一个没有良好业绩的销售员，是很难被称为优秀销售员的。

在销售企业中，不少销售员一年中情绪最低落的时候往往是年终分红的时候，因为公司那些金牌销售员一直都是年终分红的主角，他们不仅得到了鲜花、掌声，还有丰厚的奖金，甚至晋升。而其他人此时只有羡慕的份儿。因为他们不仅得不到丰厚的奖金、不会获得晋升，甚至还会被当成反面教材来教育或者辞退。

此时他们往往会抱怨公司领导做事缺乏公平，不讲情面，就算没有骄人的业绩，但自己在公司干了这么多年，至少也有苦劳吧。其实，这

并非是老板的过错，在这个竞争激烈的时代，要想让自己的企业生存下去，他只能如此。

试想一下，如果每一个销售员不用优秀的业绩都能获得丰厚的奖金和晋升通道，那以后谁还会拼命干活呢？既然干不干活都可以得到很好的待遇，何必还要如此去拼搏呢？要知道，职场是不讲究公平的，它只讲究竞争，尤其是在销售领域，业绩就是一切。

老张在一家销售公司干了八年了，这八年间，虽然他一直兢兢业业地干着自己的销售工作，但是一直没有得到晋升的机会，薪水也只是象征性地涨了一点点。去年，公司又要提拔销售部门主管，但老张依然不在被提拔的员工之列。老张眼看着自己曾经带过的徒弟一个个都升职加薪，要么成为自己的上司，要么薪水比自己高很多，他忍无可忍了，自己在这家公司干了八年了，没有功劳也有苦劳吧？领导怎么能这样对自己？不行，我得找他问个明白！老张心想。

老张找到经理，气愤地说道：“经理啊，你看我来公司已经八年了，工作兢兢业业，对公司忠心耿耿，没有功劳也有苦劳吧，为什么每次升职加薪都没有我的份呢？这太不公平了吧？”

经理也是个和善之人，并没有对老张发火，而是平静地说：“老张啊，你确实对公司挺忠心的，我也想为你升职加薪，可我一直没有找到合适的理由啊！你也是干了八年销售的老员工了，深知销售员升职加薪靠的是什么，是业绩啊！可你看看你，你的业绩一直没有很大的提升，干了八年，业绩排名没有一次进过前五名。如果给你升职加薪，怎么服众啊？如果业绩不出色也有升职加薪的机会，那么其他员工谁还努力销

售啊？”

经理一番语重心长的话让老张哑口无言。他反思了一下自己这几年的销售工作，发现除了年龄长了不少，应该长的比如业绩、经验、能力等，都没有长。从那以后，老张再也没有主动提过升职加薪的事了。

俗话说：革命不分先后，功劳却有大小。在销售领域，虽然员工有新老之分，但是功劳也有大小之分。销售企业绝不是论资排辈的“礼仪之家”，它更看重的是销售业绩。如果你没有良好的业绩，那么不管你拥有多好的资历，你依然是一点价值都没有。领导是不会给这种不能创造业绩的销售员升职加薪的。

激烈的销售竞争中主要比拼的就是业绩，而非具备多少能力，或者你有多么勤劳善良。如果我是一名公司的领导，我会问员工：你有没有能力？如果他说我会8个国家的语言，我是哈佛大学毕业，等等，我会告诉他，对不起，这不是我要的答案，这些并不能代表你的能力。你只需要告诉我，你有没有经常看自己的业绩表，最近都完成了哪些项目，这些项目又给公司带来了多少利润，这才是你的能力的代名词。能力的大小主要体现在业绩上。

总之，如果你是一名销售员，不管你的学历高不高，工作经验丰不丰富，在公司有没有地位，在公司干了多少年，如果你想在公司里被领导重视、被同事敬仰，你就必须创造出令他人羡慕的业绩，这样才能让领导赏识你，你才会获得晋升和加薪的机会。

要始终铭记一点，业绩是检验销售员工作的标准。要想有好的前程和未来，就要不断提升自己的业绩，让自己成为能够创造骄人业绩、不

可代替的员工，这才是晋升和加薪的最大资本。

高业绩秘诀重点复习

1.如何断定销售员是成功还是失败呢？标准往往只有一个，看他在“战场”上获得了多少“战果”。没有“战果”，他就不能算是胜利者。所以，对于销售员来说，业绩就是衡量他优秀的重要标准。

2.革命不分先后，功劳却有大小。在销售领域，虽然员工有新老之分，但是功劳也有大小之分。销售企业绝不是论资排辈的“礼仪之家”，它更看重的是销售业绩。如果你没有良好的业绩，不管你拥有多好的资历，依然一点价值都没有。领导是不会给这种不能创造业绩的销售员升职加薪的。

3.业绩是检验销售员工作的标准，要想有好的前程和未来，就要不断提升自己的业绩，让自己成为能够创造骄人业绩、不可代替的员工，这才是晋升和加薪的最大资本。