

让人买了开心，不买难受，最后不得不买

聪明人是怎样销售的

崔小西◎著



CONGMINGREN SHI ZENYANG
XIAOSHOU DE

99%的人都不知道的
销售软技巧

销售就是要把卖点说对，说服客户，玩转情商
98%理解人的心理和行为的知识+ 2%理解产品的知识



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

非
外
借

聪明人是怎样 销售的

崔小西◎著

CONGMINGREN SHI ZENYANG
XIAOSHOU DE



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

聪明人是怎样销售的/崔小西著.—上海:立信
会计出版社, 2016.10

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-5215-8

I. ①聪… II. ①崔… III. ①销售-方法 IV.

①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第223611号

策划编辑 蔡伟莉
责任编辑 蔡伟莉 于欣
封面设计 久品轩

聪明人是怎样销售的

CONGMINGREN SHIZENYANG XIAOSHOU DE

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 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 15.5 插 页 1

字 数 221千字

版 次 2016年10月第1版

印 次 2016年10月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-5215-8/F

定 价 36.00元

如有印订差错,请与本社联系调换

前 言

美国亿万富翁鲍纳说：“只要你拥有成功推销的能力，那你就有白手起家成为亿万富翁的可能。”这句话足以说明销售的巨大魅力和职业前景。

每个销售员都想通过自己的努力成为销售精英，从而实现自己的人生价值。世界潜能大师、效率提升专家博恩·崔西说过：“一个人有多成功，事业有多大，关键是看他怎样去思考，怎样去行动。”也就是说，要想获得销售的成功，就得像聪明的业务员一样去思考，就得像聪明的业务员一样去行动。这正是本书将与各位读者一起分享的聪明人销售秘诀。

众所周知，销售是世界上接受拒绝率最高的职业，同时也是最具挑战性的职业之一。关于什么是销售，不同的人有不同的理解。有人说，销售就是推销自己；有人说，销售就是要搞定人；有人说，销售就是攻心术。事实上，作为一名销售员，销售不仅仅是卖产品，更是在考验你的人品、证实你的实力、彰显你的智慧、展现你的口才。

美国销售界的成功人士乔·吉拉德是以推销汽车为职业的，他认为，推销的要点不是在推销商品，而是在推销自己。推销自己，其实说的就是一名销售员的人格魅力。他自己就是自己的金字招牌。“客户不是购买商品，

而是购买销售商品的人”，不管你销售何种产品，首先得将自己销售出去。客户不喜欢滔滔不绝的说辞，更不喜欢销售人员夸大其词的欺骗式销售，而欣赏真实、自然、坦诚的建议者。销售高手都懂得在销售产品之前先把自己的魅力与美好人格展现出来，客户只有先认可你这个人，才会认可你的产品。

孙子兵法说：知己知彼，百战不殆。销售人员在推销产品的过程中，能否充分了解客户的购买心理，是促成生意成交的重要因素。顾客在成交过程中会产生一系列复杂、微妙的心理活动，包括对商品成交的数量、价格等问题的一些想法及如何与你成交、如何付款、订立什么样的支付条件等。顾客的心理对成交的数量甚至交易的成败，都有至关重要的影响。因此，优秀的销售人员都懂得对顾客的心理予以高度重视。

一个人要想在与别人的交往中取得有利地位、获得成功，离不开好的口才，而销售工作尤其如此。有人说：“销售全凭一张嘴。”这句话虽然过分夸大了口才在销售中的地位和作用，但却形象地说明了口才对销售成败的重要性。

那么，作为一名销售员，如何才能读懂客户的心？如何说客户才会听？怎样做才能抓住成交的关键？如何提升你的攻心说服力？怎样才能最大限度地开发你的销售潜能，做一个成功的、快乐的销售冠军？本书将告诉你：聪明的销售员是怎样做的。

如果你掌握了聪明人的销售技巧，你也能像乔·吉拉德、原一平那样成为销售大王。如果你现在还没有达到心中想要的目标，就要在销售技巧和销售方法上寻找问题的根源，并想办法解决它。

本书从聪明人的销售好心态、好习惯；聪明人的销售心理学、口才学；

聪明人如何开发客户、介绍产品、快速成交；聪明的销售员如何与客户交朋友等各个方面，并融合极具说服力的经典实例和销售行业成功人士销售经验的精华，对销售工作进行全面细致的剖析，在销售方法和销售技巧上作出了详细的阐释。本书不仅通俗易懂，方便实用，更能为你解惑答疑。

我们相信本书会为从事销售的朋友提供切实可行的帮助，使他们在最短的时间内将自己锤炼成销售精英，突破销售瓶颈，迅速实现他们的销售大王梦。

目 录

Chapter 01 聪明人的销售好心态 / 001

找借口——成功路上的绊脚石 / 001

好心态——销售路上的铺路石 / 004

自信心——点燃销售的激情 / 007

勇敢心——克服所有的恐惧 / 011

责任心——彰显专业的品质 / 013

进取心——激发成功的欲望 / 016

恒久心——挖掘无限的潜能 / 019

企图心——唤醒憧憬的力量 / 021

包容心——海纳百川的胸怀 / 023

Chapter 02 聪明人的销售好习惯 / 026

不懈地销售自己 / 026

定好销售目标 / 029

做好销售准备 / 032

管好销售时间 / 035

养好销售习惯 / 040

记好销售日记 / 044

Chapter 03 聪明人的销售心理学 / 047

顾客消费心理的十一种类型 / 047

女性顾客的消费心理 / 050

男性顾客的消费心理 / 052

青年人的消费心理 / 053

老年人的消费心理 / 055

沉默型顾客的心理分析 / 056

腼腆型顾客的心理分析 / 058

慎重型顾客的心理分析 / 060

犹豫型顾客的心理分析 / 061

顽固型顾客的心理分析 / 063

商量型顾客的心理分析 / 064

交际型顾客的心理分析 / 066

爽快型顾客的心理分析 / 067

刻薄型顾客的心理分析 / 068

虚荣型顾客的心理分析 / 069

咨询型顾客的心理分析 / 071

购买型顾客的心理分析 / 072

磋商型顾客的心理分析 / 073

替人跑腿的顾客，有何诉求 / 075

寻求售后服务的顾客，有何诉求 / 076

促销活动引来的顾客，有何诉求 / 077

Chapter 04 聪明人的销售口才学 / 079

约见客户时，设计好开场白 / 079

在销售中，善于提问好处多 / 083

开放式提问和封闭式提问 / 086

提问式销售的五种技巧 / 089

引导对方说“是” / 091

把握沟通的五大语言技巧 / 094

神奇的沟通用词转换法 / 098

别让不会说话害了你 / 105

倾听也是一门艺术 / 108

赞美要有分寸 / 111

赞“美”，让女人自愿掏腰包 / 113

Chapter 05 聪明人如何开发客户 / 116

大胆地与陌生人说话 / 116

多种渠道搜寻准客户 / 119

如何锁定自己的目标客户 / 121

找一个事业的“引路人” / 123

通过“转介绍”开拓潜在客户 / 124

朋友以及朋友的朋友 / 126

如何在展览会上抓住客户 / 127

在联谊会中结识更多准客户 / 131

轻松教你客户管理 / 135

制作客户资料卡 / 136

Chapter 06 聪明人如何介绍产品 / 139

介绍产品有技巧 / 139

成为产品专家 / 141

介绍产品的 AIDA 理论 / 143

- 卖产品不如卖效果 / 145
- 介绍产品时要突出卖点 / 146
- 对销售的产品要有信心 / 147
- 用权威的数字来说话 / 149
- 充分调动客户的想象力 / 152

Chapter 07 聪明人如何处理顾客异议 / 154

- 客户异议的基本类型 / 154
- 找出异议背后的真实意图 / 157
- 判别客户异议的真伪 / 159
- 处理客户异议的口才技巧 / 161
- 冷静地处理客户的异议 / 163
- 用真诚去化解客户的异议 / 165
- 直接否定客户的异议要把握好度 / 167
- 引导客户说出真实想法 / 169
- 有些异议不必太当真 / 171

Chapter 08 聪明人如何快速成交 / 173

- 抓牢成交的信号 / 173
- 反客为主促成交易 / 177
- 运用激将法促成交易 / 180
- 借助“第三者”影响顾客 / 183
- 收回承诺的策略 / 185
- 暗示的力量 / 189
- 避重就轻，促使客户成交 / 192
- 适当妥协，创造双赢 / 195
- 成交后尽量避免客户反悔 / 198

Chapter 09 聪明人如何回收货款 / 202

- 精明收款十大技巧 / 202
- 催收货款的口才基础 / 206
- 把握催收货款的制胜因素 / 208
- 机智应对欠款人的借口 / 210

Chapter 10 聪明人如何与客户交朋友 / 214

- 售后跟进服务的注意事项 / 215
- 客户投诉的原因大盘点 / 217
- 处理顾客投诉的技巧 / 219
- 在售后中客户关注的问题 / 221
- 为客户提供满意的服务 / 223
- 与客户交朋友 / 228
- 从竞争对手那儿抢客户 / 230
- 与客户保持适度的距离 / 231

Chapter 01

聪明人的销售好心态

心态决定命运，成功也许需要很多东西，但唯一不能缺失的就是永不倦怠的心态。

如果你对做业务只是凭一时的兴趣，或是以此为谋生的手段，或是把工作当成一件任务去完成，就不可能有创造性的劳动，也不可能长久。一个对工作乐在其中的人，会废寝忘食，倾注全部心血，以工作为理想，保持“实习生”的心态，达到一种为事业献身的精神境界。只有具备这种心态的人，才能在销售工作中出类拔萃。

找借口——成功路上的绊脚石

销售是一项压力巨大的工作。

在压力面前，许多销售人员，尤其是刚入行的销售人员，总是有一种逃避的心理。他们千方百计地为自己寻找一些借口，以便有一个冠冕堂皇的理由不去开展业务。

销售冠军之所以成为冠军，不是因为他们失败得少，而是因为他们失败得足够多，被客户拒绝的足够多，所以他们的成交量也就足够支撑他们成为销售冠军。而一般人总是会找借口，不愿意尝试失败，也就失去了成功的机会。

成功的人寻找原因，失败的人寻找借口。如果我们可以找到失败的原因并不断改进，成功就会离我们越来越近。相反地，如果我们一味地找借口为自己的失败行为开脱，成功就会离我们越来越远。

只要有心去找，借口无处不在。你做不好一件事情，完不成一项任务，有成千上万个借口在那儿响应你、声援你、支持你。你出现问题不是去积极、主动地加以解决，而是千方百计地寻找借口，以换得他人的理解和原谅，这会致使工作毫无绩效，业务荒废。

寻找借口唯一的好处，就是把属于自己的过失掩饰掉，把应该承担的责任转嫁给社会或他人，心理上得到暂时的平衡。但长此以往，因为有各种各样的借口可找，人就会疏于努力，不再想方设法争取成功，而把大量时间和精力放在如何寻找合适的借口上。

这样的人，注定只能是一事无成的失败者，注定会在自己的“借口”中堕落。下面，我们就来一一戳穿销售人员自我拒绝销售所谓的理由（其实是根本不成立的）。

1. 我没有经验

销售人员使用最多的一个借口就是没有经验。的确如此，缺少经验的确让许多人退缩。但我们也都清楚一个令人烦恼的事实：要获得经验，你就需要一份工作；而获得一份工作，你又需要经验，这就形成了一种恶性循环。说有经验就能做好销售，这是有可能的。经验越多，销售成功的可能性也就越高，但经验是积累起来的，任何人从事销售工作都是从没有经验开始的，所以没有经验不应该成为我们拒绝销售的理由，没有经验应该成为我们积极销售的动力。更重要的是，没有经验意味着你还年轻，而年轻常常是一笔财富，勇敢、胆量、本能或创造力常常可以弥补经验的不足。

2. 我害怕失败

在所有的恐惧当中，失败的恐惧对销售人员的影响最深，这种焦虑扎根于销售人员的心灵深处，让销售人员无能为力。对失败的恐惧源于过去的失败，源于销售人员不知不觉给自己灌输的不自信心理，而对销售的悲观情

绪又加深了销售人员的恐惧。这种恐惧只是偶尔公开显现，但在有些时候，销售人员并没有意识到这种恐惧心理，这种恐惧被销售人员悄悄掩盖了起来。所以，销售人员绝不会承认他们在努力销售的过程中害怕失败。

为什么你目前还没有成功呢？可能是因为你深陷于可能失败的下意识中，如果属于你的成功总是从你指缝间溜走，你应该问问自己是否能够摆脱这种综合症，你是否愿意永远碌碌无为。你不应该只是担忧，而应有意识地拯救自我，坚信任何程序都是可以逆转的。即使是最强大、最有力的消极程序也是可以改变的。

日本“销售之神”原一平在23岁时远离家乡到东京打工。他在27岁时才进入明治保险公司做一名“见习销售人员”。当时他并没有被正式录用，而且当时的现实生活问题已经逼得他喘不过气来，他不吃中餐是因为没钱吃，他不搭电车是因为没钱搭。但他把“没钱吃”改为“我不吃”，“没钱搭”改为“我不搭”，并用省下的时间去拜访客户。拖欠了7个月房租后，公园成了他的“家”，长凳就是他的“床”。但他的内心在呐喊：“原一平啊，千万不能泄气；全世界独一无二的原一平啊，提起精神；拿出更大的勇气和斗志来吧，原一平是顶天立地的；原一平是绝不屈服的；原一平是永远打不倒的！干呀！我要勇敢地干下去。”正当最穷困潦倒，落魄到睡公园的时候，原一平认识了三业联合公会的理事长，他从原一平那儿投了保险，经过三业联合公会理事长的介绍，原一平很快与包括三业联合公会在内的许多公司搭上了线，获得了许多的潜在客户，从那一天开始，原一平开始走向成功。

所以，要做你最害怕的事情并且控制你的恐惧。如果你害怕销售中的某个方面，比如客户的价格拒绝，那么要想成功就需要面对它。你曾经害怕过许多事情，可一旦做起这些事来就要比你想象的容易得多。每次强迫自己做自己害怕的事情，以后这样的事情做起来就会比较容易，直到有一天你忘记了，仅仅几个月前你还在害怕做这些事。

一个销售人员能不能战胜拒绝，获得销售的成功，与他对待失败是否有一个正确的态度是密不可分的。

3. 我没有那么多精力

这是一个人们经常使用的借口。是的，任何行动都需要耗费一定的精力，尤其是心理上的精力。缺乏精力，最终导致积极性不高，这似乎会形成一个难以逃脱的恶性循环。每个人都需要有一个小小的火花来点燃自己沉睡的精力，因为我们拥有的潜在精力是巨大的。对于某些人来说，这种精力仍处在睡眠状态，等待着被激活。这就是那些获得巨大成就的人与那些失败者或是只经历一般成功的人的唯一区别。

作家海岩为人所知的作品全是大制作，其中还有些被拍成著名的电视剧，如《便衣警察》《一场风花雪月的事》《永不瞑目》《拿什么拯救你，我的爱人》《玉观音》《平淡生活》《深牢大狱》《你的生命如此多情》等。很少有人知道海岩并不是一名全职作家。他是锦江集团有限公司副总裁，锦江管理有限公司董事长、总经理，北京昆仑饭店有限公司董事长，旅游饭店业协会会长……这其中任何一个头衔，都够一般人拿出全部精力干一辈子，可是他是怎样抽出时间写出这么多引人入胜的作品呢？其“高产”足以让一个专业作家惭愧，难道上帝给予海岩的时间和精力更多吗？大家都知道不是的。

海岩向世人证明了，人所拥有的潜力是巨大的。人必须多运用这些精力，你成功的速度和程度通常与你运用的精力是成正比的。

总之，销售人员那些看似合理而有效的借口其实是站不住脚的。你可能奇怪，出自我们内心的这些借口的力量是如何强大。在我们的内心深处，好像总有一种力量让我们看不见自己失败的原因，但成功者却能够控制住这种力量，这就是优秀的销售人员之所以优秀的原因。

好心态——销售路上的铺路石

销售是一种充满渴望和梦想的职业，同时也是挑战与机遇并存的事业。

成为销售人员比较容易，但成为优秀的销售人员却没那么简单。销售工作，除了要求销售人员能够“走千山万水，说千言万语，吃千辛万苦”以外，更要求销售人员必须具备良好的心态。有了良好的心态并不见得会“赢”，但会“赢”的销售人员一定具备良好的心态。只有树立了正确的销售心态，敢于面对失败，敢于奋斗不息，敢于立即行动，才能走出一条成功的销售之路。

在日常工作中，很多销售人员总是显得对学习提高销售技巧特别有兴趣，他们存在着一种错误的观念，认为销售是一份凭技巧取胜的工作。而实际上，技巧只是一个方面，销售业绩的提升在更大程度上是由心态决定的。一个拥有积极心态的人，即使技巧平平，也一样可以取得骄人的成绩。所以说，要成为一名优秀的销售人员，最重要的是建立正确的销售心态。

世界营销大师陈安之在《超级行销》一书中曾说：“态度决定一切，技巧和能力决定胜负。”不同的心态，就决定了不同的人生和结局。

成功源于心态。几乎所有优秀的销售人员都有一个共同的特点，就是具有积极的心态。他们运用积极的心态去支配自己的人生，用乐观的精神去面对销售过程中一切可能遇到的困难和险阻，从而确保自己不断地走向成功。那么，优秀的销售人员究竟要具备哪些心态呢？无论你从事哪种性质的销售工作，要达到销售业绩的巅峰，以下七种“心”是必须培养的：自信心、勇敢心、责任心、进取心、恒久心、企图心、包容心。

而现实生活中却有许多销售人员，精神空虚，以自卑的心理、失落的灵魂、失望悲观的心态和消极颓废的人生作前导，结果只能从一个失败走向另一个失败。

一个生活比较潦倒的销售人员，每天都埋怨自己“怀才不遇”，命运在捉弄他。

圣诞节前夕，家家户户张灯结彩，充满节日的热闹气氛。这位销售人员坐在公园里的一张椅子上，开始回顾往事。去年的今天，他也是孤身一人，以醉酒度过了他的圣诞节，没有新衣服，也没有新鞋子，更别谈新车子、新房子。

“唉！今年我又要穿着这双旧鞋子过圣诞节了！”，说着他准备脱掉这双旧鞋子。此时，他突然看见了一个年轻人自己滚着轮椅从他身边走过。他顿悟到：“我有鞋子穿是多么幸福！他连穿鞋子的机会都没有啊！”

之后，这位销售人员以积极的心态对待每一件事，奋发图强，力争上游。数年之后，他的生活终于彻底改变了，他成了一名百万富翁。

由此可见，积极的心态与成功的关系是相辅相成的。一个总是怀着消极心态的销售人员很难得到成功的垂青。

心态是销售人员对待工作的看法和态度，它是销售人员采取一切行动的基础，也决定了销售人员用何种方式去创造自己的生活。虽然我们不能改变既定的环境，但是，有一些因素是我们能够决定的，更重要的是我们可以改变自己的心态。我们选择什么样的销售方式，选择什么样的客户，在什么样的情境中表达，这些都会影响销售的结果。要将销售工作做得有声有色，我们就要慎重对待自己的每一次选择，重视培养良好的心态，让自己的内心变得更强大，勇于迎接工作和生活中的各种挑战，使自己成为学习能力、业务能力、抗压能力超强的销售高手。

在销售过程中，平庸的销售人员居多，主要是他们的心态有问题。遇到困难，他们总是挑选容易的倒退之路。“我不行了，我还是退缩吧”，结果陷入失败的深渊。而优秀的销售人员遇到困难，仍然能够保持积极乐观的心态，用“我要！我能！”“一定有办法”的意念鼓励自己，于是便能想尽办法，不断前进，直到成功。

张华和李明是同一家公司的两名销售人员。一天，他们两人同时去一家超市销售产品，张华看到这家超市已经有很多的同类产品，并且卖得相当好，利润也比自己的产品高，于是他便认为这家超市此类产品已经饱和，很难说服老板进货，即使进了货也不一定好卖。李明也看到这家超市同类产品很多，他认为这也同时证明了这家超市的此类产品销售较旺，有很大的开发潜力。李明了解到这家超市销售最好的是××品牌，自己的产品相对××品牌虽有差距，但也有着独特的优势。于是，李明用尽浑身解数说服了超市老板进货，