

The indispensable
book for
Salesman

金牌



业务员手册

—— 业务员的才能策略和实践

张关敏◎编著



辉煌



卓越



成功

只有最优秀的全能型人才，才会被企业推向一线阵地，成为业务员，为企业争取生存空间。

内蒙古人民出版社

业务员手册

——业务员的才能策略和实践

张关敏◎编著

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

业务员手册/张关敏编著. —呼和浩特:内蒙古人民出版社,
2006.8

ISBN 7-204-08665-1

I. 业… II. 张… III. 推销-手册 IV. F713.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 100302 号

业务员手册

编 著 张关敏
责任编辑 王继雄
封面设计 宋双成
出版发行 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦
印刷装订 内蒙古爱信达教育印务有限责任公司
开 本 680×920 1/16
印 张 22.5
字 数 200 千
版 次 2006 年 9 月第 1 版
印 次 2006 年 9 月第 1 次印刷
印 数 1-5000 册
书 号 ISBN 7-204-08665-1/Z·488
定 价 28.00 元

如发现印装质量问题,请与我社联系 联系电话:(0471)4971562 4971659

业务员手册

诚信是业务员成功的最大秘诀。它以无与伦比的力量，成为销售员在商战中的护身符。

诚信是业务员在销售中的最大武器，因为人们可以拒绝一切，但决不会拒绝诚信，世界上没有人能抵挡爱的威力，诚信可以帮助业务员解除客户心中的怀疑和恐惧，诚信是业务员打开客户心灵的钥匙。

The indispensable
book for
Salesman

金牌



业务员手册

—— 业务员的才能策略和实践

张关敏◎编著



辉煌



卓越



成功

只有最优秀的全能型人才，才会被企业推向一线阵地，成为业务员，为企业争取生存空间。

内蒙古人民出版社

责任编辑：王继雄

装帧设计：宋双成



目 录

第一章 全新的职业	(1)
企业的“封疆大使”	(1)
业务员的培训	(2)
业务员的工作性质	(2)
业务员的职业形象	(2)
业务员的职责	(3)
第二章 顶尖的业务员	(6)
业务员的基本素质	(6)
业务员人格的健全	(8)
个人时间管理高手	(13)
严守行为准则	(17)
业绩显著	(18)
善于认识自己	(21)
第三章 组建最佳团队	(25)
招兵买马	(25)
训 练	(61)
第四章 寻找客户	(65)
寻找潜在的客户	(65)



寻找客户的途径	(66)
识别潜在客户	(74)
潜在客户的开发	(75)
第五章 与客户沟通的技巧	(78)
沟通的方法	(78)
言谈与交往方式	(84)
基本的能力	(96)
第六章 与客户建立良好的关系	(109)
与买主打交道	(109)
与客户打交道	(113)
客户是业务员的网络	(114)
向客户介绍产品	(116)
与商业客户洽谈礼仪	(118)
消除顾客的异议	(120)
处理顾客异议的基本策略	(122)
处理客户异议的技巧	(125)
建立良好的顾客关系	(129)
要把顾客的利益放在首位	(132)
建立个人声誉的方法	(135)
与未成交顾客建立良好关系	(137)
避免老客户流失的方法	(140)
学会观察客户的经营状况	(141)
不欢迎业务员的客户心理	(146)
与心怀不满的客户打交道	(148)
与自称专家的客户打交道	(150)



与客气的客户打交道	(153)
与情感脆弱的客户打交道	(156)
与少言寡语的客户打交道	(158)
与不擅交际的客户打交道	(162)
与撒谎的客户打交道	(165)
处理客户咨询的策略	(168)
记录潜在客户的有用信息	(170)
对客户的咨询及时答复	(171)
建立客户计算机资料库	(172)
做好客户的服务工作	(175)
说服客户抛开成见	(178)
满足顾客的特殊需求	(181)
第七章 业务员的管理技巧	(184)
对零售商进行管理	(184)
对集团用户进行管理	(203)
对批发商进行管理	(218)
第八章 洞察市场商机	(233)
影响消费行为的因素	(233)
购买决策过程分析	(243)
第九章 市场拓展	(248)
市场是无限的	(248)
做好市场定位	(250)
填补市场空白的策略	(251)
无法垄断就求共存	(253)
以创意扩大占有率	(254)



让产品一鸣惊人	(256)
产品概念的发展	(257)
要有自己的特色	(258)
争取潜在客户	(261)
潜在客户转化策略	(266)
为客户提供最便捷的服务	(275)
第十章 巩固市场的技巧	(277)
让业务量扶摇直上	(277)
让产品经得起市场考验	(278)
市场测试是畅销的基础	(280)
使产品彻底商业化	(281)
价格合理是关键	(283)
用多种价格吸引不同消费者	(285)
价格应与市场同步相符	(288)
灵活运用薄利多销策略	(289)
关注客户背叛率	(292)
制定客户接触计划	(298)
善于倾听客户的意见	(300)
向客户发函收集客户信息	(301)
认真对待客户投诉	(302)
重视服务的关键时刻	(305)
开展关系营销	(309)
第十一章 佣金与合同	(312)
佣 金	(312)
合同问题	(319)



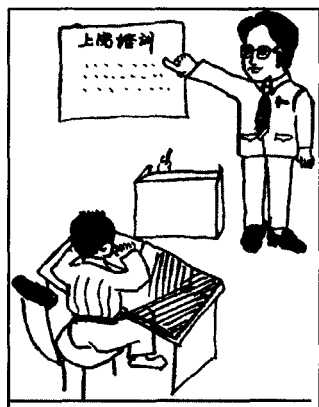
第十二章 法律顾问	(330)
佣金保护条例	(330)
佣金保护条例的发展趋势	(334)
书面合同	(335)
侵权性的干涉行为	(342)
诉讼及其他选择	(345)
结 论	(347)



第一章 全新的职业

企业的“封疆大使”

现代经济生活中有一群勇士，他们将车间里的产品推向市场，变成商品，实现应有的价值，他们推动着这个世界向前发展，没有他们就没有经理、厂家和工程师，一切经济体系都将处于瘫痪状态。他们就是企业的“封疆大使”——业务员，因此，也只有最优秀的全能型人才，才会被企业推向一线阵地，成为业务员，为企业争取生存空间。



上岗培训

业务员的培训

新业务员必须接受上岗培训，内容包括：公司及品牌的历史、经营方式及规划、产品的性能和利益点、售后服务的方式、目标客户、购买动机和特点、竞争品牌及其营销特点、推销技巧和公关知识、工作程序和纪律。

业务员的工作性质

业务员不仅是推销员，同时也是公司的市场管理员。业务员向客户推销产品的同时，还要代表公司维护市场的价格和流转秩序，因此，只有非常熟悉和了解自己的公司和市场的专业型人才，才能胜任这项工作。

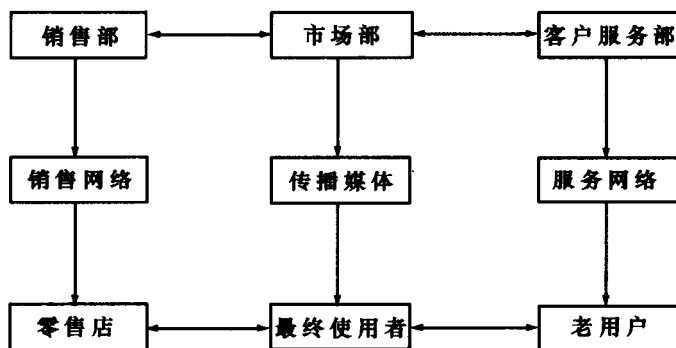
业务员的职业形象

业务员每天代表公司与客户打交道，着装整齐是对客户的尊重。正规的职业装束不仅是业务员的个人和公司形象的展现，同时也是争取客户的方法之一。恰如其分的修饰能产生良好的个人推销效果，配合工作的开展。业务员应按公司的标准统一着装，夏天也应尽量穿着色彩稳重，带领的 T 恤衫，深色长裤和皮鞋。冬天结领带穿着深色西服，切不可按个人的喜好穿着奇装异服出现在客户面前，给客户以靠不住的坏印象。



业务员的职责

1. 销售部、市场部及客户服务部之间的分工与合作



图表 1-1 销售部、市场部及客户服务部之间的分工与合作

2. 业务员的职责

一个业务员的职责可分成四大主要范围：

- 批卖数量和扩张分销
- 帮助零售商“销出”我们的产品
- 取得良好的商誉
- 更实惠和有效率的运作

(1) 批卖数量和扩张分销

批卖数量和扩张分销可以这样概括：

“发展与维持产品的最高、最有效的分销和销售量”，更明确一些就是：

- 达到或超过公司所定下的销售量。

- 达到促销产品所定下的销售目标。
- 不论是现有的或新的产品系列都能完整和全面地分销到市场各类等级的商店。
- 排除产品在商店里“缺货”的现象。
- 为产品找到适当显著的排列位置。

(2) 帮助零售商“销出”我们的产品

销售员不但要达到提高售货量和实现分销的目的，他还必须以他的销售技巧来帮助零售商重新“销出”我们的产品，包括：

- 积极地利用我们的促销项目、促销储备金和更多的零售商安排促销。

- 在陈列我们的产品时，不论是展示、架子排列和地板陈列，都必须确保以最显眼的方式将产品呈献给消费者。

- 使用购买点援助器材，以帮助消费者辨认我们的产品，从而提高销量。

- 为所有的客户，不管是直接的（采购员、促销经理、业务员等）或间接的（商店经理、督导等），确立和保持一个连续的产品和市场讯息。

- 利用陈列或促销储备金，通过销售会议来为批发商的推销员安排特别的促销活动。

(3) 取得良好的商誉

- 确保产品时刻处在适于销售的完好状态，若发现损坏的产品，业务员应该以清洁和完好的产品对换，万万不可推托。

- 通过连续不断的客户服务，业务员应确保所有客户的产品储存是满意的。



· 对客户的疑问、来信和问题用最快捷、有礼貌和有效率的方法回复。

(4) 更实惠和有效率地运作

要成为一位有专业水平的业务员，就必须有效地和有利地管理他负责的区域。为了达到此目标，他必须进行周详地计划和分析，以有效的沟通方法来促销，继而检讨，完成报告，保存记录。以上各项，必须有组织地进行：

- 提前计划所有的销售活动。
- 每一次出访都要有明确清楚的目标。
- 确保自己拥有所需的推销工具，以执行销售任务。
- 透彻地认识所有的产品、价格、帐目和负责区域。
- 尽量利用其他经理或公司提供的情报。
- 完成每日的行政需求，准时呈上报告。
- 对客户的所有商业事务，要保存正确无误的记录。
- 所有的报告应根据公司下达的销售政策和指令，以迅速和正确的方式完成。
- 要以最经济的方法运作。
- 警觉地留意并报告在所负责的区域范围内任何有关竞争者的促销活动、新产品、竞争性折扣和销售政策等。



第二章 顶尖的业务员

业务员的基本素质

1. 爱心

爱心是业务员成功的最大秘诀。它以无与伦比的力量，成为销售员在商战中的护身符。

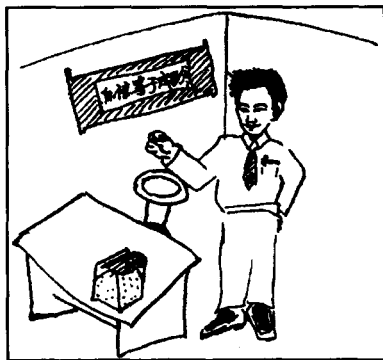
爱心是业务员在销售中的最大武器，因为人们可以拒绝一切，但决不会拒绝爱心。世界上没有人能抵挡爱的威力，爱可以帮助业务员解除客户心中的怀疑和恐惧，爱是帮助业务员打开客户心灵的钥匙。

2. 信心

如果不能将自己想象为成功者，您永远不会成功。“人之所以能，是因为相信自己能。”由此可见，信心是“不可能”这一毒素的解药。

业务员碰到挫折时，既不要畏惧，也不要回避，而要勇敢地去正视它并有信心打垮它。在挫折面前，您表现得越懦弱，挫折就越欺负您，这样您就会必败无疑。无论什么事，只要勇敢地去尝试，多多少少都会有所收获。那些销售冠军都认为，如果因没有信心而放弃任何尝试机会，自己就绝做不成销售。





3. 恒心

恒心，就是忍耐、一贯和坚持。

其实，世界上人人都有恒心，只因各自生活目的的不同而产生出截然相反的恒心来。人生观积极的人拥有奋发向上，勤奋刻苦走向成功的恒心；而人生观消极的人拥有的却是自私懒惰，唯利是图走向毁灭的恒心。两者为达到各自的目的付出的同样是坚持，只不过前者被人们视为意志坚强的人，而后者被人们视为意志薄弱的人。

既然无论业务员走哪一条路都需要付出这种坚持到底的恒心，那为什么不选择有鲜花和掌声的恒心呢？而做到这一点并非太难，只要业务员肯拥抱正确的生活目的。

4. 热忱心

热忱是一种意识状态，能够鼓舞及激励业务员对手中的工作采取积极行动。热忱也是推销才能中最重要的因素之一，把热情和您的推销工作结合在一起，那么，您的推销工作将不会显得那么辛苦和单调。

热忱会使业务员的整个身心充满活力，使业务员只须在睡