

GUIDANCE[®]

盖登氏管理训练书系

[业务员的第二本书·入门修炼]

业务员 入门手册

指导编辑：黎 守 明

编 著：盖登氏编辑委员会



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

GUIDANCE[®]

盖登氏管理训练书系

[业务员的第二本书·入门修炼]

业务员 入门手册

指导编辑：黎 守 明

编 著：盖登氏编辑委员会



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

北京市版权局著作权合同登记号：01-2004-5684

图书在版编目（CIP）数据

业务员入门手册/盖登氏编辑委员会 编著. —北京：北京大学出版社，2005.1
（盖登氏管理训练书系）

ISBN 7-301-08241-X

I.业… II.盖… III.推销-技术培训-教材 IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2004）第 118475 号

本书由台湾盖登氏（Guidance Consultant International）公司授权出版发行

书 名：业务员入门手册

著作责任者：盖登氏编辑委员会 编著

责任编辑：能昀 熊少萍

标准书号：ISBN 7-301-08241-X/F·0983

出版发行：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址：<http://cbs.pku.edu.cn>

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

电子信箱：em@pup.pku.edu.cn

排版者：北京东方视点数据技术有限公司

印刷者：北京富生印刷厂

经销者：新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.75 印张 123 千字

2005 年 2 月第 1 版 2005 年 2 月第 1 次印刷

定 价：25.00 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，翻版必究

盖登氏管理训练书系，汇集了中国大陆、中国台湾和日本三地，任职于一流企业、致力于管理训练的专家多年的理论与实战经验，深入浅出地介绍了当今世界权威的管理、营销理论与实用性极强的方法、工具。“盖登氏”，已经成为我国内地与台湾咨询培训界最知名的品牌之一。本着“我们培养专家”的一贯宗旨，盖登氏在管理、营销领域将扮演更积极的角色，提供更丰富的服务，协助您成为经营、管理、营销、培训等领域的专家。

策 划：北京时代光华图书有限公司

征稿热线：010-82893507/82893506

封面设计： 简平设计室
JIANPING

序

中国台湾地区低成本的竞争优势已不存在，势必迎向高附加值的产业。高附加值凭借两种力量：一为技术能力，一为管理能力。

技术能力的重要性，不用赘述，大家早有切身体会，在政府与企业凝聚共识、全力投入下，已有一些具体的成果。

至于管理能力提升方面，有两个方向急待突破：

1.理论精辟，但无法落实于管理实务，以致无法确保各阶层、各职能产生对企业有贡献的管理绩效。

2.中国内地企业的经营规模及发展阶段，与美、日等先进国家仍有一段差距，例如我们面临的一些管理问题及管理上的 KNOW HOW，往往是美、日等先进企业若干年前经历过的。因此，在管理上，我们仍有极宽阔的空间，让我们向先进的企业学习、借鉴、突破，以提升企业的价值。

盖登氏管理咨询(Guidance Consultant International)结集现在或以往任职于经营卓越的中外一流企业的从业主管，编写了一系列极具实用价值的管理丛书、管理 KNOW HOW。

透过这些书，我们能清晰地看到讲究品质的企业，如何把他们的经营理念、管理制度、程序及做法，系统地落实于企业内。

盖登氏系列，除了能供个人在工作上有范例参考外，并可以当做企业内部培训的读本，以产生“管理共识”。

未来十年，是中国内地企业最具挑战的时期，希望“盖登氏管理训练书系”的付梓成书，能对中国内地企业管理水平的提升有所贡献。

盖登氏编辑委员会

编者引言

“杰出的业务员是培训出来的”——对盖登氏的编者而言，他们亲身的经历或亲眼目睹的事实，都可以印证这句话的真实性。

接下来的问题自然是“如何训练出杰出的专家级业务员？”许多业务主管阶层的热心读者，期望我们能像编写如《高阶主管 VIP 经营训练指引》、《年度策略规划及预算实作指引》、《顶级营销总监工作手册》等书一样，尽早出版一本培训业务员的教材。

《业务员入门手册》是一本专业推销培训教材，是我们本着“我们培养专家（We Produce Experts）”的一贯宗旨完成的一本编写难度颇大的培训教材。本书若对提升您个人的能力及企业绩效能有帮助，是我们最大的期望与回馈。

指导编辑：黎守明

时代光华——专为企业与经理人打造的培训超市

◆ **时代光华经管图书**:立足中国管理实际,汲取世界最新管理培训理念,汇聚海内外一流管理培训专家,注重实战技能的传授与演练,专业打造各级各类管理人员学习培训教材,专为个人发展提升和单位组织培训量身订制。已开发的系列产品有培训书系、管理书系、创建学习型组织书系、东方管理智慧译丛及《职业经理人十万个怎么办》等。时代光华经管图书的特点是:名家编写,内容实用,阅读轻松,体系完备。

◆ **时代光华管理课程**:为满足中国广大管理者培训发展的需要而推出的一整套大型多媒体课程,产品形式为 VCD(或 DVD) + CD-ROM + 文字教材(含工具表单)的多媒体课程包,适合在 VCD 机或电脑上播放学习;课程内容涵盖管理培训的各种不同领域与层级,表现形式丰富多样而又生动灵活,既有大量的互动式培训讲座,也有一定数量的情景剧(真人情景剧或卡通情景剧)。迄今为止,累计推出 200 余门课程,预计到 2004 年底可突破 300 门。

◆ **网络培训学院**:是时代光华管理培训学院的核心组成部分,由时代光华网络课程与时代光华网络学习管理系统两部分组成,是利用现代 IT 技术,借助企业局域网,为企业构建的进行 E-Training 课程学习平台。技术方面完全依靠时代光华公司自主开发的后台管理系统,内容上均为时代光华管理课程资源库中最优秀的课件,涉及企业管理的方方面面。此外,所有课件均符合 AICC/SCORM 国际标准。

◆ **卫星远程培训学院**:时代光华管理培训学院的组成部分之一,是借助现代卫星传播技术,在系统整合时代光华优秀管理课程资源的基础上形成的全新培训模式。卫星远程培训学院每周六、周日面向全国直播六个小时的最新课程,全年总计直播约 100 天。每周一到周五为课程录播时间,播出时代光华管理课程中的精品内容及一些互动栏目。

◆ **时代光华管理在线**:即网络点播服务,指利用 Internet 技术,对终端用户所选课程,在某一区域实行按时间、课程或其它方式进行自由点播服务的业务。为广大用户,包括个人用户,提供更多选择学习的机会与手段。

若需了解更多信息,请登陆 www.21TBC.com 或 www.21TBCbooks.com

时代光华系列产品目录

时代光华培训大系目录			
编号	产品名称	定价(元)	
培训大师系列			
T001	管理思维	39.00	
知名培训师系列			
T901	赢在中层——如何打造中国企业新中层	25.00	
世界 500 强企业培训教程			
管理发展类			
T101	职业经理十项管理训练(全三册)	99.00	
T102	职业经理人常犯的 11 种错误	29.00	
T103	高层经理人的八项修炼	45.00	
T104	管理者的 88 个陷阱	39.00	
T105	王牌店长——经理十项全能训练	39.00	
T106	如何做——名出色的主管 ——新任主管培训教程	45.00	
T107	有效沟通技巧	22.00	
T108	如何做——名优秀的部门经理	35.00	
T109	跨国公司员工的八个行为习惯	28.00	
T110	卓越之路:企业全面战略管理实务	42.00	
T111	共赢领导力——提升领导能力的五种技术	42.00	
T112	如何打造高绩效团队	45.00	
T113	曾国藩七大管理方略	25.00	
T114	如何成为一个成功的职业经理人	25.00	
T115	高绩效主管五项管理技能训练	30.00	
T116	高效会议管理技巧	20.00	
T117	商务礼仪	28.00	
T118	企业新进员工职业化训练	22.00	
T119	员工执行力训练	25.00	
T120	得人心者得市场	22.00	
营销类			
T201	成功的大客户销售:实战策略、方法与核心技能	25.00	
T202	销售人员专业技能训练	25.00	
T203	客户至尊:金牌服务技巧	25.00	
T204	赊销与风险控制(上、下)	58.00	
T205	电话销售实战技能训练	25.00	
T206	如何系统规划销售组织与业务 ——打造金牌销售团队 I	28.00	
T207	如何管理与控制销售队伍 ——打造金牌销售团队 II	28.00	
T208	如何培训与激励销售队伍 ——打造金牌销售团队 III	28.00	
T209	有效的分销管理	30.00	
T210	店面营业人员职业化训练	20.00	
T211	如何做好产品解说	20.00	
T212	门市销售服务技巧	30.00	
T213	顾问式销售技术	38.00	
T214	市场竞争策略分析与最佳策略选择	20.00	
T215	销售人员五项基本技能训练	30.00	
T216	推销雄心	28.00	

编号	产品名称	定价(元)	
T217	售楼圣经——打造房地产王牌销售代表	28.00	
T218	新产品上市营销管理技巧	32.00	
人力资源类			
T301	绩效魔方:绩效管理操作手册	20.00	
T302	非人力资源经理的人力资源管理 ——部门经理人力资源管理技能训练	28.00	
T303	员工关系管理	35.00	
T304	岗位说明书的编写与应用	22.00	
T305	辞退员工管理与辞退面谈技巧	20.00	
T306	如何选、育、用、留人才	36.00	
T307	绩效管理实务	28.00	
T308	我能! 求职应聘实战指南	28.00	
T309	零售企业如何控制人工成本	25.00	
T310	世界 500 强企业经典管理制度	(估)60.00	
T311	世界 500 强企业经典管理表格	(估)60.00	
生产管理类			
T401	如何当好班组长	25.00	
T402	企业采购与供应商管理七大实战技能	22.00	
T403	六西格玛在中国企业的实施 ——质量与流程能力的双重提升	22.00	
T404	改善生产管理的利器——5S 与 TPM 实务	30.00	
T405	高效的物料与仓储管理	25.00	
T406	全面质量管理	28.00	
T407	生产问题分析与解决	30.00	
T408	如何当好车间主任	25.00	
财务管理类			
T501	职业经理人财务素养训练 ——非财务人员的财务管理(上、下)	58.00	
T502	企业如何进行纳税筹划	32.00	
创建学习型组织书系			
C101	共同愿景——创建学习型组织培训教程	38.00	
C102	如何创建学习型团队	20.00	
C103	创建学习型组织实践指南	35.00	
C104	如何创建学习型社区	20.00	
C105	如何创建学习型组织	25.00	
C106	第六项修炼 ——如何拓展 21 世纪核心领导力	26.00	
普方·卓越管理书系			
F101	KPI,“关键绩效”指引成功	25.00	
F102	BSC,“平衡计分”保证发展	42.00	
F103	MBO,“目标管理”推动成长	(估)25.00	
F104	PFBSC,“主基二元”实现卓越	(估)25.00	
F105	PDCI,“绩效循环”落实执行	(估)25.00	
盖登氏管理训练书系			
TG01	业务员实战手册	25.00	
TG02	业务员入门手册	25.00	
TG03	顶级营销总监工作手册	58.00	

时代光华经管大系目录					
编号	书 名	定价(元)	编号	产品名称	定价(元)
本土经管系列					
企业标杆系列					
M001	万科的观点(行业篇、管理篇)	78.00	M213	如何造就高绩效员工 ——培养部属的 OJT 法	18.00
财经热点系列			M214	什么样的人能干,什么样的人不能干	18.00
M101	扩张:跨国公司凭什么	28.00	M215	服务的品质	22.00
M102	8 分钟给心冲个凉	18.00	M216	这样的干部才称职	25.00
M103	老板可以这么当	25.00	M217	新员工必读	22.00
M104	管理大道 ——中国管理哲学的现代化应用	32.00	M218	员工培训 100 法 ——打造职业化员工实战手册	39.00
M105	快递争霸战	25.00	M219	选择什么样的工作,选择什么样的人生	16.00
外版经管系列			M220	做人做事做到位	20.00
东方管理智慧译丛			M221	丰田的现金流战略	20.00
M201	这样的干部辞职吧	32.00	欧美管理智慧译丛		
M202	经理该干什么	25.00	M301	胜任——员工胜任能力模型应用手册	30.00
M203	员工革命	19.00	公共管理系列		
M204	管理者革命	28.00	学习型领导书系		
M205	如何实施正确的生产管理	38.00	L101	提升领导力的 10 项修炼	35.00
M206	品质管理实战精要	28.00	L102	成就卓越领导的 10 大白金法则	32.00
M207	首席推销员的习惯	18.00	L103	掌握 99 种领导方法	32.00
M208	如何提高客户满意度	25.00	L104	破解 99 道领导难题	35.00
M209	改变公司面貌的 5S	32.00	L105	走出 99 个领导误区	22.00
M210	管理的资格	22.00	职场·励志书系		
M211	让你的公司奔跑起来 ——TOC 管理法操作手册	20.00	J101	品格第一——提升员工执行源动力的九项修炼	18.00
M212	完美领导必修课 ——轻松掌握领导必备的 35 项技能	20.00	MJ02	寻找生命中的贵人	18.00
			MJ03	五星级员工	15.00
			MJ04	快乐工作	16.00
时代光华管理标准书系目录					
编号	产品名称	定价(元)	编号	书 名	定价(元)
人力资源管理标准类 (1)			S202	生产质量管理标准	48.00
S101	全员管理培训	48.00	S203	生产安全管理标准	50.00
S102	工作分析与职位说明	48.00	S204	生产物流管理标准	42.00
S103	薪酬设计与管理	46.00	S205	生产设施设备管理标准	42.00
S104	绩效测评与管理	46.00	职业资格标准类 (3)		
S105	员工甄选与聘用	48.00	S301	职业经理任职资格与工作规范	32.00
生产管理标准类 (2)			S302	职业秘书任职资格与工作规范	40.00
S201	生产作业管理标准	42.00	《职业经理人十万个怎么办》丛书目录		
编号	产品名称	定价(元)	编号	产品名称	定价(元)
通过技能类 (1)			领导发展类 (2)		
H101	如何与上级沟通	28.00	H201	如何提高领导力	32.00
H102	如何与下属沟通	32.00	H202	如何提高影响力	25.00
H103	如何进行有效沟通	34.00	H203	如何正确决策	33.00
H104	如何进行时间管理	34.00	H204	如何提高讲话水准	(估)28.00
H105	如何制定工作计划	(估)28.00	H205	如何有效授权	35.00
H106	如何提升执行力	36.00	H206	如何进行流程设计与再造	34.00
H107	如何进行商务文书写作	39.00	H207	如何进行企业组织设计	34.00
H108	如何掌握商务礼仪	34.00	H208	如何创建学习型组织	(估)35.00
H109	如何提升人际交往能力	33.00	H209	如何进行企业文化建设	38.00
H110	如何实现成功谈判	30.00	H210	如何进行团队建设	35.00
H111	如何进行会议管理	35.00	H211	如何进行战略管理	38.00
H112	如何进行行政管理	34.00	H212	如何进行变革管理	37.00
H113	如何设计企业内部管理制度	36.00	H213	如何进行风险管理	34.00
H114	如何提高工作效率	(估)30.00	H214	如何进行危机管理	35.00

《职业经理人十万个怎么办》丛书目录

编号	产品名称	定价(元)	编号	产品名称	定价(元)
H215	如何构建企业核心竞争力	35.00	H418	如何进行客户服务管理	35.00
人力资源类 (3)			H419	如何进行客户关系管理	34.00
H301	如何进行工作分析	35.00	财务类 (5)		
H302	如何进行人力资源规划	(估)30.00	H501	如何阅读财务报表	34.00
H303	如何进行员工甄选聘用	32.00	H502	如何编制公司预算	27.00
H304	如何进行员工培训	30.00	H503	如何进行财务清查	28.00
H305	如何进行职业生涯规划与管理	35.00	H504	如何进行财务控制	30.00
H306	如何进行人才测评	(估)30.00	H505	如何进行收账管理与呆账催收	37.00
H307	如何运用员工胜任能力模型	(估)34.00	H506	如何进行投融资管理(上、下册)	64.00
H308	如何评估下属	32.00	H507	如何进行现金流管理	36.00
H309	如何用人	33.00	H508	如何进行纳税筹划	36.00
H310	如何进行员工关系管理	35.00	生产类 (6)		
H311	如何进行员工激励	34.00	H601	如何进行现场管理	32.00
H312	如何提升员工满意度和敬业精神	34.00	H602	如何进行生产作业管理	32.00
H313	如何管理核心员工	(估)30.00	H603	如何进行成本管理	34.00
H314	如何管理有“缺点”的员工	36.00	H604	如何进行品质管理	34.00
H315	如何进行绩效管理	38.00	H605	如何进行 ISO 9000 质量管理	35.00
H316	如何进行企业薪酬设计	34.00	H606	如何进行精益生产	(估)32.00
H317	如何留住人才	30.00	物流类 (7)		
H318	如何进行员工健康与安全管理	30.00	H701	如何进行供应链管理	(估)32.00
H319	如何处理劳动争议	38.00	H702	如何进行采购与供应商管理	35.00
H320	如何提升员工忠诚度	(估)30.00	H703	如何进行运输与配送管理	40.00
营销类 (4)			H704	如何进行仓储物料管理	34.00
H401	如何进行营销调研	28.00	H705	如何进行物流服务管理	34.00
H402	如何进行营销策划	34.00	H706	如何进行物流成本管理	29.00
H403	如何制定市场竞争策略	(估)29.00	综合管理类 (8)		
H404	如何进行产品定价	32.00	H801	如何进行新产品开发	34.00
H405	如何进行品牌营销	28.00	H802	如何进行人本管理	34.00
H406	如何进行分销渠道管理	(估)28.00	H803	如何进行企业信息化管理	32.00
H407	如何建设和管理销售团队	38.00	H804	如何进行知识管理	(估)28.00
H408	如何进行区域市场的经营与管理	34.00	H805	如何进行创新管理	34.00
H409	如何进行销售谈判	35.00	H806	如何进行目标管理	30.00
H410	如何进行大客户销售	36.00	H807	如何进行标杆管理	35.00
H411	如何进行以客户为中心的销售	34.00	H808	如何进行权变管理	(估)27.00
H412	如何进行成功的销售	33.00	H809	如何进行压力管理	28.00
H413	如何进行促销管理	32.00	H810	如何进行冲突管理	(估)29.00
H414	如何通过广告进行营销推广	34.00	H811	如何进行公关管理	36.00
H415	如何进行整合营销	33.00	H812	如何进行项目管理	38.00
H416	如何进行网络营销	(估)29.00	H813	如何进行合同管理	37.00
H417	如何进行企业电子商务管理	35.00	H814	如何防范和处理公司经济纠纷	39.00
			H815	如何进行国际贸易操作	38.00

时代光华管理课程目录

编号	课程名称	课程包 定价(元)	编号	课程名称	课程包 定价(元)
个人发展类 (A)			A09	高效会议管理技巧	500
A01	现代企业员工职业化训练整体解决方案	2400	A10	职业经理人常犯的 11 种错误	700
A03	现代职业人士必备技能训练	900	A11	如何成为一个成功的职业经理人	700
A04	高层经理人的八项修练	1200	A12	店面营业员职业化训练	400
A05	职业经理人十项管理技能训练	2200	A13	如何做一名优秀的部门经理	600
A06	时间管理：高效职业人士必备技能	1200	A14	跨国公司员工的八个行为习惯	600
A07	有效沟通技巧	500	A15	商务礼仪	500
A08	双赢谈判	600		——交际礼仪与交往艺术	

时代光华管理课程目录

编号	课程名称	课程包 定价(元)	编号	课程名称	课程包 定价(元)
A16	电话应对礼仪	300	E03	企业如何进行纳税筹划	600
A17	会议礼仪	300	E04	有效收款策略与呆账处理实务	400
A18	访客接待拜访礼仪	300	生产类 (F)		
A19	策略性商务谈判技术	700	F01	卓越的现场管理: 5S 推行实务	1300
A20	中国式管理系列课程 管理 VS 领导——卓越经理人必修课	500	F02	生产主管职业化训练教程	900
A21	中国式管理系列课程 分层授权 VS 分层负责	600	F03	企业供应链物流管理 ——海尔、沃尔玛成功模式	1300
A22	跨国公司如何选拔和培养职业经理人	600	F04	企业采购与供应商管理七大实战技能	400
A23	管理者如何做好角色定位		F05	六西格玛在中国企业的实施 ——质量与流程能力的双重提升	500
综合管理 (B)			F06	如何当好班组长	600
B01	现代企业规范化管理整体解决方案	2400	F07	生产问题分析与解决	700
B02	如何打造高绩效团队	1300	F08	改善生产管理的利器 5S 与 TPM 实务	600
B03	成功的项目管理	1300	F09	高效的制造业物料与仓储管理	600
B04	管理流程设计与管理流程再造	300	F10	精益生产之 JIT 实务	600
B05	如何以绩效考核促进企业成长	800	F11	全面质量管理 TQM	600
B06	追求卓越 ——美国八大名牌企业成功秘诀	600	营销类 (G)		
B07	世界十大知名企业高级管理人员训练教程	1200	G01	销售人员专业技能训练整体解决方案	1500
B08	世界十大知名商学院高级工商管理培训教程	1200	G02	卓越的客户服务与管理	1500
B09	如何提升执行力	700	G03	专业销售技巧	400
B10	如何避免执行力的 12 个陷阱	400	G04	如何建设与管理销售网络	400
战略类 (C)			G05	如何建设与管理销售队伍	800
C01	企业发展战略设计与实施要务	1300	G06	成功销售的八种武器 ——大客户销售策略	700
C02	如何创建学习型组织	1300	G07	顾问式销售技术	700
C03	企业如何培育、提升核心竞争力	1200	G08	市场竞争策略分析与最佳策略选择	600
C04	如何打造百年企业 ——企业高层的超级修炼	900	G09	柜台销售技巧	400
C05	企业核心竞争力的培育方法与误区分析	400	G10	专业销售表达技巧	300
C06	培育核心竞争力的成功模式	300	G11	有效的分销管理	600
C07	零缺陷——现代质量经营新思维	400	G12	客户至尊 ——金牌客户服务技巧	600
人力资源类 (D)			G13	电话销售技巧	500
D01	如何选、育、用、留人才	1200	G14	促销员职业化训练	600
D02	现代企业薪资福利设计与操作	1600	G15	门市销售服务技巧	600
D03	绩效管理实务	900	G16	如何做好产品解说	400
D04	招聘与面试技巧	800	G17	强势推销 ——倍增销售业绩技巧	600
D06	非人力资源经理的人力资源管理 ——部门经理人事管理技能训练	600	G18	动作分解打造销售执行力	800
D07	企业组织结构设计与部门职能划分	400	G19	如何成为一个顶尖的销售人员	500
D08	岗位说明书的编写与应用	500	G20	企业广告操作实务	300
D09	企业如何有效激励员工	500	G21	以顾客为中心的价值营销教程	300
D10	辞退员工管理与辞退面谈技巧	400	G22	顾客满意与贴心服务	700
D11	职责管理	600	G23	区域市场管理难题破解方法	500
D12	员工关系管理	400	G24	如何创造七种动力进行整合营销	500
D13	“问题员工”管理	300	G25	赢销: 品牌战略与营销创新	998
D14	中国式管理系列课程 人力资源管理 vs 组织人员发展	600			
财务类 (E)					
E01	赊销与风险控制	1300			
E02	职业经理人财务素养训练 ——非财务人员的财务管理	800			

时代光华管理课程目录

编号	课程名称	课程包 定价(元)	编号	课程名称	课程包 定价(元)
案例类 (H)			行业课程 (N)		
H02	韦尔奇领导艺术与 GE 成功之道	1200	医药业 (01)		
MBA 核心教程类 (I)			N0101	系统招商在医药市场的成功运作	2000
I01	企业战略管理	980	N0102	OTC 产品的通路行销	2000
I02	管理经济学	980	N0103	医药专业销售技巧	2000
I03	人力资源管理	980	N0104	如何提升医药商务主管的销售管理技能	2000
I04	管理学	980	N0105	医药销售经理的管理能力提升	2000
I05	公司理论与实务	980	N0106	医院微观市场深度开发与专业化管理	2000
I06	公司理财	980	N0107	如何做好医药企业培训管理工作	2000
I07	企业国际化经营	980	金融业 (02)		
I08	市场营销	980	N0201	金融行业服务礼仪	(估)700
I09	现代企业组织设计	980	N0202	银行行销规划与竞争策略	(估)700
I10	管理信息系统	980	N0203	金融商品销售技术	(估)700
领导艺术类 (J)			人力资源测评系统 (SS)		
J01	共赢领导力 ——提升领导能力的五种技术	800	SS01	人力资源测评系统	580
J02	成功领导的六种思维方法	800	SS02	时代光华网络学习管理系统	50000
J03	曾国藩从政为官方略	900	管理文本类 (SM)		
跨国公司员工职业化训练高级互动课程 (K)			SM01	世界五百强企业管理软件系统	1980
K01	企业新进员工职业化训练教程	800	SM02	合同订立高手	580
K02	高绩效主管五项管理技能训练教程	800	SM03	万用公文范本数据库	198
K03	销售人员五项基本技能训练教程	900	SM04	企业通用文书	198
卡通情景互动课程类 (L)			哈佛管理工具箱 (SB)		
个人发展类 (LA)			SB01	国际通用管理标准管理中心全程运作系统	198
LA01	职业意识训练——认知职场	400	SB02	国际通用管理标准人力资源管理系统	198
LA02	工作态度训练——职业态度	400	SB03	国际通用管理标准办公行政管理系统	198
LA03	工作能力训练——职业技能	400	SB04	国际通用管理标准生产管理系统	198
LA04	如何进行角色认知与时间管理	400	SB05	国际通用管理标准营销管理系统	198
LA05	如何有效的主持会议	400	SB06	国际通用管理标准财务管理系统	198
LA06	如何与下属进行沟通	400	SB07	国际通用管理标准制造业全程实施管理系统	198
LA07	如何进行有效的激励	400	SB08	国际通用管理标准服务业全程实施管理系统	198
LA08	如何委派工作	300	SB09	国际通用管理标准酒店业全程实施管理系统	198
营销类 (LG)			SB10	国际通用管理标准建筑业全程实施管理系统	198
LG01	如何接近客户	400	SB11	国际通用管理标准房地产业全程实施管理系统	198
LG02	如何发掘客户的需求	400	SB12	国际通用管理标准装饰装修业全程实施管理系统	198
LG03	如何进行有效的销售陈述	400	SB13	国际通用管理标准物业管理全程实施管理系统	198
LG04	如何处理客户的异议	400	SB14	国际通用管理标准商场全程实施管理系统	198
LG05	如何快速达成销售协议	400	SB15	国际通用管理标准学校全程实施管理系统	198
情景剧场 (M)			SB16	国际通用管理标准医院全程实施管理系统	198
营销类 (MG)					
MG01	电话销售情景剧 ——疯狂电话对对碰	600			
MG02	以客户为中心的销售	1000			
MG03	跨国公司销售人员在职训练教程	600			

目 录

<序>

<编者引言>

第一章 您的目标——成为专业推销人才	1
Section 1-1 专业推销人才是培训出来的.....	2
Section 1-2 您够专业吗	4
Section 1-3 您能学到这些专业推销技巧的.....	7
第二章 推销准备技巧.....	15
Section 2-1 准备一——专业推销员的基础准备.....	16
Section 2-2 准备二——推销区域.....	24
Section 2-3 准备三——潜在客户.....	27
Section 2-4 准备四——推销计划.....	29
第三章 接近客户的技巧.....	37
Section 3-1 接近客户的技巧	38
Section 3-2 初次面对客户时的话语.....	42
Section 3-3 电话拜访客户的技巧.....	46
Section 3-4 直接拜访客户的技巧.....	49
Section 3-5 使用信函拜访客户的技巧.....	54

第四章 切入推销主题的技巧.....	59
Section 4-1 切入推销主题的技巧.....	60
第五章 事实调查的技巧.....	67
Section 5-1 事实调查.....	68
Section 5-2 向谁做事实调查.....	71
Section 5-3 如何做事实调查.....	72
第六章 询问与倾听的技巧.....	77
Section 6-1 开放式的询问.....	78
Section 6-2 闭锁式的询问.....	80
Section 6-3 积极的倾听.....	82
Section 6-4 倾听的技巧.....	83
第七章 将特性转换成利益的技巧.....	89
Section 7-1 特性及利益.....	90
Section 7-2 将特性转换成利益的技巧.....	92
第八章 产品说明技巧.....	99
Section 8-1 产品说明.....	100
Section 8-2 产品说明的技巧.....	101
第九章 异议处理技巧.....	111
Section 9-1 异议的含义.....	112
Section 9-2 了解异议产生的基本原因.....	115
Section 9-3 异议处理技巧一 忽视法.....	117
Section 9-4 异议处理技巧二 补偿法.....	118
Section 9-5 异议处理技巧三 太极法.....	119
Section 9-6 异议处理技巧四 询问法.....	121
Section 9-7 异议处理技巧五 是的……如果.....	123

Section 9-8 异议处理技巧六 直接反驳法.....	125
第十章 展示的技巧	131
Section 10-1 展示的含义	132
Section 10-2 展示说明的注意点	134
Section 10-3 准备您的展示讲稿	136
第十一章 建议书的写作技巧	143
Section 11-1 建议书的准备技巧.....	144
Section 11-2 建议书的撰写技巧.....	146
Section 11-3 建议书的构成及范例.....	148
第十二章 缔约的技巧.....	169
Section 12-1 缔约的含义	170
Section 12-2 缔约的时机与准则	172
Section 12-3 缔约技巧一 利益汇总法.....	174
Section 12-4 缔约技巧二 “T” 字法	175
Section 12-5 缔约技巧三 前提条件法.....	177
Section 12-6 缔约技巧四 价值成本法.....	179
Section 12-7 缔约技巧五 询问法.....	181
Section 12-8 缔约技巧六 “是的……是的……是的” 法.....	182
Section 12-9 缔约技巧七 哀兵策略法.....	183

第一章

您的目标——成为专业推销人才

导 言

专业推销人才是培训出来的，不是天生的。若是天生的，何以顶尖的推销人才都集中在施乐(XEROX)、IBM、雅芳(AVON)、南山人寿、丰田(TOYOTA)等公司？何以这些公司的每一位业务员，都具备一流的专业推销技巧？没有别的原因，只因为这些企业懂得如何培训出一位专业推销人才。

章节重点

- 1-1 专业推销人才是培训出来的
- 1-2 您够专业吗
- 1-3 您能学到这些专业推销技巧的



Section 1-1 专业推销人才是培训出来的

不管您现在正从事推销工作或是想要从事推销工作，相信您、我都很羡慕成功的推销人才。一位成功的推销人才，在我们的工作职场内，不仅在事业上会有一个机会无穷、光明璀灿的开端，在整个人生历程中，也占有一个绝佳的地位，因为在这个沟通频繁、自由竞争的时代，推销人才不论在哪里都能成为各方争取的对象。

虽然有人视推销为畏途，但是酷爱推销的人，对推销工作必然充满自信。成功的推销人员，有如一顆耀眼的明星，往往让一些人发出高不可及的叹息；成功的推销英雄有如成功的运动员受人景仰。当成功的金牌选手或职业球队盟主接受采访，被问到获胜的最大原因是什么时，我听到他们的回答是“信心”；当问到信心是怎么培养出来的时，他们的回答很简单，是“培训”。

成功的推销人员和获得金牌的运动员是一样的，再具资质的选手，不经过正确的培训，都无法成功，相信不仅是运动员，其他行业也是一样。为什么这么一个简单的道理，在推销领域却不太受人重视？原因有两点：①推销员被认为是天生的口若悬河、辩才无碍，但这绝不是专业推销的真正含义。②真正的推销是一门专业的科学，我们缺乏正确的教材。

上面两个原因，使一些人仍停留在推销是与生俱来、天生的神话中，您能选读这本《业务员入门手册》，相信您和我们一样——确信没有天生的推销专家，只有经过专业培训的优秀推销人才。

推销人才都天生在施乐、丰田吗

施乐（XEROX）、丰田（TOYOTA）都以拥有优秀的业务员，在业界享有盛名，他们也凭借着业务员的专业推销能力在竞争激烈的市场环境中，