

TOP

■ 顶尖业务员系列 ■

一本业务员提升竞争力的魔法书！

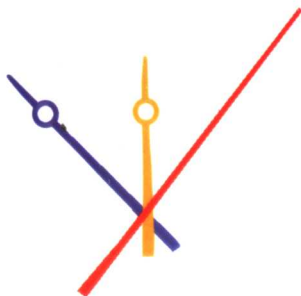
# 顶尖自我管理

# 8

陈龙清 编著

## 天掌握

# 顶尖业务员自我管理技巧



**金牌业务员的最高行动准则**

一本业务员在进行销售前的必读宝典！

一个细微的改变，就可能在业绩上产生重大的结果！

如果你不能管理自我，那你绝对不能管理任何人或任何事！

中国商业出版社

顶尖业务员系列丛书

# 顶尖自我管理

—— 8天掌握顶尖业务员自我管理技巧

陈龙清 编著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

顶尖自我管理 / 陈龙清编著. —北京: 中国  
商业出版社, 2006.8

ISBN 7-5044-5738-8

I.顶… II.陈… III.销售—业务人员—自我管理学  
IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 102973 号

责任编辑: 刘毕林

中国商业出版社出版发行  
(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销  
北京市北七家印刷厂印刷

\*

880×1240 毫米 32 开 9.125 印张 200 千字  
2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

定价: 21.80 元

\* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

# 前言

随着市场经济的日益成熟，全球化趋势的日益完善，企业管理与市场营销的实际指导技巧及实施应用，在激烈的市场竞争中占据了越来越独特和有影响的地位，随之而来的，是业务人员的作用和地位日益彰显和突出。

业务员是流动性强、工作量大、社交性强、挑战性大，很具活跃性、灵活性的一项职业。据中华英才网的英才指数显示，各类业务员职位达到 26 243 个，占总职位的 29.09%。销售业务员位居十大热门职业之首。

一个顶尖的业务员需要具备怎样的职业标准呢？

耐心和诚意？

自信和个性？

雷厉风行的行动？

还是创新 + 诱惑力？

当然，这些都只是成为顶级业务员的基本条件，同时顶尖的业务员还必须具备丰富的知识，如营销、理财、健康等方面的知识，及与众不同的职业人格魅力和自我管理的能力和技巧。

如何做到 TOP？够专业、够诚信、够创意，才称得上顶尖。了解公司与老板的目标；与同僚合作；擅长与顾客谈判；具备乐观向上、勇敢不怕失败的精神；并且相信信心会给自己带来好运。顶尖业务员需要的是综合性的职业素养和实力。销售是一个伟大而又吸引力的职业！从事这项工作，可以让业务员的生活变得缤纷多彩、灵动善变，最重要的是在工作过程中，能

不断地全面提升自己的能力,锻炼自己的意志,完善个人品性与素养。

此书本着系统化、简单化的理念,全面囊括业务员销售中关于“自我管理”的具体实用策略与技巧,全方位体现自我管理中的要素和内容,有针对性地解决其工作中面临的具体问题和难题。同时,还总结和列举了销售领域叱咤风云的金牌业务员之成功经验,凝结了经诸多优秀前辈证实的智慧和谋略,从如何寻找潜在客户、如何把握时机,如何运用销售技巧,如何实现自我提升等方面,授以崭新的、革命性的思维方式和行动方法。通过朴实易懂的文辞,向广大销售员介绍了在自我管理方面如何打造专业形象、塑造专业仪态、锻炼专业口才、完善专业素质、实现专业目标。本书是业务员提升业绩的有益读物;是业务员突破困境、成为顶级职业人才的“金牌”大道。

顶级业务不是靠蛮力“跑”出来的,而是靠智慧和技巧;顶尖的自我管理能力是关键。梦想与激情是一个业务员成功的基础,但是实力与技能才是一个业务员成功的保证和护身王牌。此书将会对有梦想与激情的销售业务员,在如何进行自我管理及提升自我管理技能方面,进行悉心指导、循循开导,使他们实现“顶尖”梦想。

成功也可以有捷径,关键是怎样眼光独到并且迅速有效地入门。我们将有理由让您相信:时间是可以被掌握的。仅仅8天,就可以成为一个事业的转折契机,接受最新的市场理念,掌握一般人无法企及的技能,使自己终身受益,“金牌”在手。

满脑袋的人最终才会满口袋!“学会自我学习、自我管理、自我训练;学会掌握时间、打造个人职业形象、规范交往行为礼仪、进行自我情绪掌握、发掘潜在销售优势、完善个人综合文化素养;学会自我职业管理策划、对客户进行服务管理等等。”——通过以上详细内容,这本书将让业务员在销售行业中脱颖而出。理论浅显易懂,操作性强,笔锋活泼,使读者在轻松愉快

的阅读中,迅速、高效地掌握提高自我管理的能力!

改变从心态开始;

进步从细节开始;

提升从此刻开始;

成功从细致周全的“自我管理”开始。

编 者

2006年5月

# 目 录

## 第一天：销售前的准备工作

1. 销售礼节至关重要 ..... 1
2. 业务员应具备的行业知识 ..... 7
3. 精心包装自己的形象 ..... 12
4. 找到你的产品顾客群 ..... 15
5. 制定完善的计划 ..... 20

## 第二天：顶尖业务员礼仪

1. 与客户交往的礼仪标准 ..... 26
2. 业务员行为举止礼仪 ..... 31
3. 业务员语言规范 ..... 36
4. 顶尖服饰礼仪 ..... 40
5. 掌握中国的餐桌礼仪 ..... 43

## 第三天：顶尖业务员的自我完善与发展

1. 发现自己的销售优势 ..... 49
2. 100%尊重客户 ..... 59
3. 如何让顾客愿意接受你 ..... 64

4. 完善自己的综合文化素质 ..... 72
5. 不断超越自我 ..... 79

### **第四天：顶尖业务员时间管理**

1. 顶尖业务员时间管理原则 ..... 85
2. 高效利用时间 ..... 88
3. 改掉浪费时间的坏习惯 ..... 91
4. 建立有效的业务操作流程 ..... 94
5. 学会控制时间 ..... 98

### **第五天：顶尖业务员自我情绪管理**

1. 一张随时充满微笑的脸 ..... 104
2. 告诉世界,我能行 ..... 108
3. 用热情感染客户 ..... 114
4. 敢于面对失败 ..... 118
5. 请抛弃你的自卑 ..... 123

### **第六天：顶尖业务员口才训练**

1. 说话的技巧 ..... 132
2. 面谈的技巧 ..... 151
3. 多听多想少说话 ..... 161
4. 如何打破谈话僵局 ..... 169
5. 提问的技巧 ..... 176

### **第七天：顶尖业务员的目标管理**

1. 树立正确的人生目标 ..... 183
2. 合理制订短、中、长期销售目标 ..... 189
3. 目标的完成要靠坚持不懈的努力 ..... 199



- 
4. 监督你目标的实现 ..... 203
  5. 树立更高的目标 ..... 205

## 第八天：如何进行客户管理

1. 建立客户档案 ..... 212
2. 充分掌握客户的相关资料 ..... 215
3. 让客户成为你的好朋友 ..... 219
4. 用服务提升客户满意度 ..... 226
5. 不要忽略细节 ..... 237

# 第一天

## 销售前的准备工作

### 1. 销售礼节至关重要

不拘小节不足以成大事。在拜访客户之前，绝对不要忽略那些影响着自己成败的小节。因此，业务员应懂得人际交往的礼节。

#### 大方的谈吐

谈话是一门值得研究的艺术，俗话说：“一句话可以把人说跳，一句话也可以把人说笑。”一个会说话的人，总是到处受欢迎。

#### 自我管理建议※

在商业交往中想要做到游刃有余，关键在于能够摆正自己在社交中的恰当位置，因此每一名业务员都要掌握一些与顾客交往的基本知识。

态度诚恳热情，表达自然亲切，措词准确得体，语言文雅谦恭，不含糊其辞、吞吞吐吐，不信口开河、出言不逊，这些都是交谈的基本原则与礼节。

根据销售交谈的特

点,具体来说,业务员还应注意以下几个方面:

(1) 说话的声音要适当。交谈时,音调要明朗,吐字要清晰,语言要有力,频率不要太快。如果业务员觉得自己的声音不好听,最好每天花五分钟时间来练习发音,不间断地练习一个月,就会有很大改善。我国区域辽阔,各地方言差别很大,业务员与顾客交谈要尽量使用普通话,即使不纯正也没关系。

(2) 与顾客交谈时,应双目注视对方,不要东张西望。说话时可适当做些手势,但不要手舞足蹈,不能用手指人,更不能拉拉扯扯、拍拍打打。与顾客保持适当距离,讲话时不要唾沫四溅。

(3) 交谈中要给对方说话的机会。在对方说话时,不要轻易打断或插话,应让对方把话说完。如果要打断对方讲话,应先用工商的口气问一声:“请等一下,我可以插一句话吗?”“我提个问题好吗?”这样可避免对方产生自己轻视他或不耐烦等不必要的误解,如对方谈到一些不便谈论的问题,可以转移话题,不要轻易表态。

(4) 话要谈得顺畅,还要注意他人的禁忌。与顾客交谈,一般不要涉及疾病、死亡等不愉快的事情。在喜庆场合,还要避免使用不吉祥的词汇交谈,要避开粗俗之词。不要直接询问顾客工资、家庭财产等生活情况,这样容易使对方反感。

(5) 谈话对象超过三人时,应不时与在场其他人攀谈几句,不要只把注意力集中到一两个人身上,以免其他人产生冷落感。习惯性的口头禅会使顾客产生反感,交谈中要注意避免。交谈要口语化,这会使顾客感到自然亲切。

### 举止得当

塑造良好的销售实际形象,必须讲究礼貌与礼节,这就必须切实注意举止行为。

业务员到顾客办公

#### 塑造美好形象秘诀☆

举止得体,服饰整洁,仪表端庄,文明礼貌,态度诚恳,待人热情。

室或家访，进门时要按门铃或轻声敲门。按铃或敲门的时间不要过长，无人或未经主人允许，不要擅自进入室内。见到顾客时，如非事先约定，应向顾客表示歉意，然后再说明来意。进入顾客办公室或家中，应主动向在场的人都表示问候或点头示意。在顾客家中，未经邀请，不能参观住房，即使熟悉的顾客，也不要随意翻动室内的书籍、花草、室内陈设及其他物品。

和顾客在一起，不要乱丢果皮纸屑，要注意保持地毯、地板清洁。千万不能随地吐痰。吸烟时要把烟灰弹入烟灰缸。不要用脚踏桌椅沙发。雨雪天进入室内，要注意踏擦鞋底，防止将雨水、雪水、泥巴带入室内。

要注意避免和克服各种不雅观的举止。不要当着顾客的面擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠等。咳嗽、打喷嚏实在忍不住时，要用手帕捂住鼻子，面朝一旁，并尽量不要发出大声。

## 打招呼的礼节

业务员见到客户的第一件事就是向客户打招呼。一个恰到好处的问候，会给客户留下一个良好的印象。问候时，要注意根据客户的身份、年龄等特征，使用不同的称呼。另外，在向客户打招呼时，必须注意和客户在一起的其他人员，必须同时一一问候，因为这些人往往是客户的亲属、朋友、同学或同事。

## 使用名片的礼节

业务员在和顾客面谈时，送给顾客一张名片，不仅是很好的自我介绍，而且还与顾客建立了联系，既方便，又体面。不过，递名片时一定要采取慎重的态度，恭敬礼貌地递给顾客。

一般来说，业务员看到顾客，首先要以亲切的态度打招呼，并报上自己的公司名称，然后，将名片递给对方。如果是事先约好才去的，顾客已对业务员的情况有所了解，或有介绍人在场，就可以在打招呼以后，直接开始面谈，在面谈过程中或临别时，再拿出名片递给对方。递名片的正确方法，是将名片倒过来，把

名字向着顾客,面带微笑地递到对方手上。异地销售,不要忘记在名片上留下所住旅馆的名称、房间号和电话号码。

面谈中,顾客也可能送给业务员名片,接受顾客名片的正确方法是:双手接过,仔细看一遍,注意对方的姓名、职务、职称,对没有把握念对的姓名,可以请教一下顾客,然后,将名片放入自己上装的上口袋内或手提包中,不要在手中捏折对方名片,这会使对方看着非常不舒服。

### 握手的礼节

当今,握手已成为人们进行日常交往不可忽视的身体语言之一。业务员在销售活动中,为了增进与顾客间的友谊,必然要经常拜访顾客,在与顾客见面时,与其握手是必不可少的礼节之一,在握手时应该注意以下问题:

(1) 握手的主动和被动。一般情况下,主动和对方握手,表示友好、感激和尊重。在别人登门拜访时,主人应先伸手;离别时,先握手握别的应是客方。主、客双方在别人引见或介绍时,一般是主方、身份等级高或年龄较大的长者先伸手;在异性人员之间,男性一般不宜主动向女性伸手。无论在何种场合,当你发现对方不怀好意,企图侮辱自己的人格时,即使他主动伸出手来,你也可以拒绝和他握手,以示抗议。

(2) 握手时间的长短。握手的时间一般以3~6秒为宜,关系密切者可稍长一些。

(3) 握手的力度及双方间的距离。握手的力度指用力的大小,常表示感情的深浅程度;与对方握手一般应走到对方的面前,彼此间的距离必须合适。

(4) 出手的快与慢。握手时出手快常表示握手出自真诚、友好,乐意交往,重视发展双方的关系;握手时出手慢常表示握手缺乏诚意、信心不足,无进一步深交的愿望。

(5) 握手者的面部表情。人的面部表情丰富多彩,研究表明,一般人的面部表情达200多种,可想而知,那些电影明星的

面部表情就更多了。所以,有的书籍称:“脸部是人体中提供非语言感情传递最多的场所。”握手时,握手者的面部表情应发自内心的喜悦和表达真诚的笑容。

**注意:握手不宜隔着桌子,应付了事;握手前应对手进行必要的清洁处理。**

## 吸烟的礼节

在销售过程中,业务员尽量不要吸烟。在销售过程中,尤其是在销售面谈中吸烟,容易分散客户的注意力。例如,在业务员抽完一支香烟并准备将烟头扔掉时,客户可能会担心其地毯、桌面或纸张被损坏;另外,不吸烟的客户对吸烟者会产生厌恶情绪。

如果知道客户会吸烟,也应该注意吸烟方面的礼节。接近客户时,可以先递上一支烟。如果客户先拿出烟来招待自己,业务员应赶快取出香烟递给客户说:“先抽我的。”如果来不及递烟,应起身双手接烟,并致谢。不会吸烟可婉言谢绝。应注意吸烟的烟灰要抖在烟灰缸里,不可乱扔烟灰。当正式面谈开始时,应立即灭掉香烟,倾听客户讲话。如果客户不吸烟,业务员也不要吸烟。

## 金牌故事

### 放低姿态

维多利亚女王是英国历史上赫赫有名的女王，维多利亚时代是英国历史上最辉煌的时代。因此，她声威远播。

她的丈夫是阿尔倍托亲王，夫妻二人的感情一向很和睦，但是也有不愉快的时候。

有一天，王宫里举办大型招待会，女王忙于招待王公贵族，把自己的丈夫冷落在一边。这种情况是罕见的，因为女王经常能很好地处理这种情况，那天晚上是一个例外。

阿尔倍托很生气，就悄悄地回到了自己的卧室。不一会儿，有人敲门，房间里传出一个冷冷的声音：“谁？”

敲门的人昂然答道：“英国女王。”

门没有开。女王悻悻地走开了。她走到一半，又折回来，敲了敲门，房里又问：“谁？”

敲门的人平和地说：“维多利亚。”

门依然紧闭。女王有一点生气，她扭头走开了。走到一半的时候，气逐渐平息下来，又走回来，重新敲门。里边问：“谁？”

敲门的人委婉地说：“你的妻子。”

这一回，门开了。

有些营销人员也存在这样的情况，不肯放低姿态，在业务推进过程中，因自己曾经有过一些成绩，就骄傲起来，在老客户或者小客户面前，不再像以前那样诚恳，失去了热情和竭诚服务的意识。

## 2. 业务员应具备的行业知识

你对自己产品的行业知识会直接影响你的客户，你对自己的产品有多大程度的喜欢、了解和信任，决定了你在销售过程中所传递的热情和影响力。

业务员应具备的业务素质是指其业务知识。一般来说，业务知识主要包括以下几个方面：

### 了解你所销售的产品

对产品具有丰富的专业知识，是一个业务人员必备的基本条件。

想想看，一个连自己所卖的产品都不了解的人，如何将他的产品卖给客户呢？我们在逛商场的时候，经常会碰到那种一问三不

知的销售人员，他们对于所销售的产品不具有充分完整的知识，自然也无法回答客户所提出的问题，不能给客户满意的答复，他们的服务及销售业绩是不可能很好的。

优秀的业务员不仅对自己的产品知识要充分掌握，同时也要非常了解竞争者的产品，知道彼此之间的优缺点在哪里，这样当客户提到我们竞争者的产品时，我们才能清楚地分析和说服客户。

业务员要了解产品的性能、用途、价格、使用方法、维修、保养及管理程序等方面的知识；了解市场上竞争产品的优劣情况。

要想成功地打动顾客，再有力的口才也不及性能优越的产品本身。业务员的责任就是将产品的这些优越性以最吸引人的方式或语句展示给顾客，因而业务员自己应先对自己销售的商

#### 自我管理忠告※

作为一个业务员，每天面对不同的行业，不同的人，更应该懂得求新求变，跟上时代的脉搏。



品有一个正确、透彻的认识。

除了掌握产品的知识外，一个业务员的销售能力和技巧也是非常重要的。销售是一门专业的领域，是通过不断的学习与磨练而来的。人的一生是通过不断的学习而进步成长的，想要业绩好，就得学习如何销售和推销，这个道理再简单不过，就如同你想把网球打好，就得找个好老师教你如何打网球。但却有许多业务员，口口声声想把业绩做好，却非常吝嗇于投资时间和金钱在学习成长上，这种错误的观念所造成的损失是非常大的。

### 熟悉自己的企业

在销售前，你首先是向顾客介绍你的公司，所以，对公司的各种情况，你都应了如指掌。

业务员要熟悉本企业的发展历史、企业规模、经营方针、规章制度，企业在同行业中的地位，企业产品种类和服务项目、定价策略、交货方式、付款条件及付款方式等情况。

尤其当你想与陌生的顾客建立信任感的时候，公司的信誉更能发挥作用。顾客很可能不熟悉你，但他肯定记得那些著名公司的名字，要懂得公司的良好声誉可以减轻顾客对陌生业务员的疑虑，而这种疑虑一旦消失，你就少了一个可能出现的障碍。顾客知道你公司注重产品质量，而且知道名声卓著的大公司或机构都会聘用高素质的员工。所以，当你推销公司的招牌时，也就是在推销自己。

不设法宣传你公司的优势是一个错误。但确有一些业务员在这方面犹犹豫豫，因为他们心里没底。实际上，只要你方法得当，顾客就会乐意从头到尾与你做生意。当你想投资或买人寿保险的时候，难道你的信任感与这些公司的销售代表没有一点联系吗？当我们的社会越来越依赖各种服务的时候，业务员的作用也就会变得更加重要。

如果你代表的是一家小公司或名气不大的公司，又该怎么