



农村经济发展与经营管理丛书
NONGCUNJINGJIFAZHANYUJINGYINGGUANLICONGSHU



实用

SHIYONG

推销能力

TUIXIAO NENGLI

学到手

XUEDAOSHOU

胡锦涛 编著



 中国社会科学出版社



實用

（附贈掛曆）

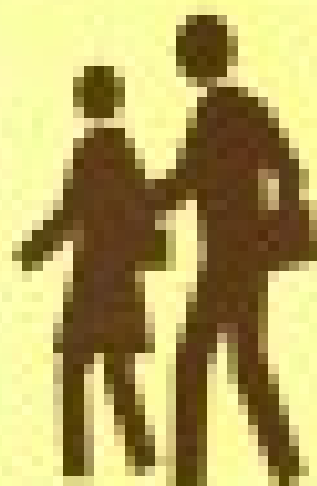
【 推銷能力 】

（附贈掛曆）

學到多

（附贈掛曆）

附贈掛曆



实用推销能力 学到手

胡锦涛 编著

 中国出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用推销能力学到手 / 胡锦涛编著. —北京: 中国出版
社, 2007. 1

ISBN 978-7-5087-1492-9

I. 实... II. 胡... III. 推销—基本知识
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 109428 号

书 名:实用推销能力学到手

编 著:胡锦涛

责任编辑:姜婷婷

出版发行:中国出版出版社 邮政编码:100032

通联方式:北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话:(010)66051698 **电 传:**(010)66051713

邮购部:(010)66060275

经 销:全国各地新华书店

印刷装订:中国电影出版社印刷厂

开 本:140mm × 203mm 1/32

印 张:7.75

字 数:145 千字

版 次:2007 年 1 月第 1 版

印 次:2007 年 1 月第 1 次印刷

定 价:12.00 元

(凡中国出版出版社图书有缺漏页、残破等质量问题,本社负责调换)



前言

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

在推销的世界里只有两种人存在：一种是强者，一种是弱者。强者生存，弱者被淘汰，这既是生物世界的不二法则，同时也是推销世界的永恒原理。

要想成为推销世界的强者，就必须拥有强大的推销能力，否则就不能披靡所向，而成为别人脚下的垫脚石，成为推销王国的牺牲品。

强大的推销能力不是与生俱来的，而是通过后天的学习与实践得来的。当然这种学习不能乱学，而必须找到一条正确的途径。否则，且不说事倍功半，只怕是南辕北辙，让自己永远彷徨在迷途中，徘徊在绝境处。

正确的学习途径来自于选择正确的书籍。唯有那些在总结无数前人成功与失败的推销经验基础之上，遵从循序渐进的法则，经过正确的逻辑安排，突显推销智慧的光泽的书籍才能成为这种正确的选择。

而本书就是属于这类书籍。通过对世界多个优秀推销员的能力的精辟分析，通过对中外多个成功推销案例的经验总结，根据自己对推销工作的深刻认知，作者认为出色的推销能力来源于以下10个方面：充分的准备，正确的心态，诚实的品行，出色的口才，交际的手段，管理的思路，销售的艺术，谈判的技巧，成交的方法，服务的思想。



前言

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

为了有针对性地提升推销能力，作者从实用的角度着手，按照科学的逻辑结构安排，每个方面都列举了大量提升能力的技巧和方法，使大家能够快学快用，在最短的时间内达到推销能力的迅速提升。

现实世界风起云涌，推销的王国波谲诡异，唯有那些掌握各种实用推销能力的人才能在各种残酷的现实中脱颖而出，笑傲群雄，成就自己的推销事业，建立自己的卓越功勋。亲爱的朋友们，如果你也想提升自己的推销能力，成为推销世界的王者，那就从阅读本书开始吧！



目 录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

第一章 推销要有充分的准备

“凡事预则立，不预则废。”要想成为一名优秀的推销员，一定要做好充分的准备。首先，思想要到位。推销不是一种简单的工作，而是一项伟大的事业，它需要投入无限的精力和不竭的热情；其次，认识要到位。推销不是一个随随便便能做好的事情，而需要人熟知各种礼仪规范，熟悉各种诸如搜集客户信息、联系与约见客户等的方法；再次，行动要到位。要充分做好推销前的预备工作。如果做好了这几项准备工作，推销的成功就有了坚实的基础，人生的成功就有了充分的保障。

了解推销员的工作性质/3

做好成为优秀推销员的思想准备/5

从事销售工作必备的道具/6

初步熟悉各种礼仪规范/9

掌握搜集潜在顾客信息的方法/11

掌握与潜在客户联系的方法/13

掌握与潜在客户约见的方法/16

掌握优秀推销员的服饰礼仪/19

掌握交谈时的礼仪规范/22

掌握各种餐桌礼仪/26



目 录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

第二章 推销要有正确的心态

有句话讲得好,要想战胜别人首先得战胜自己。要使推销成功,首先需要推销员抱有一种正确的心态,坚定自己的意志。要始终相信自己,在任何情况下都要保持乐观的态度,拥有不达目标决不罢休的决心,时刻保持自己高涨的热情,用坚强的意志来确保自己推销目标的实现。这样,你在推销之路上就拥有了成功的一半可能性。

培养业务员的第二天性/31

培养业务员自己的信念/33

有不达目标决不罢休的决心/35

在工作中时刻保持高涨的热情/36

自信是成功的第一秘诀/37

摒弃自卑意识/38

掌握确立自信心的基本方法/41

学会承受痛苦的改变/43

保持乐观,时刻微笑/44

用坚强的意志推动自己走出门去/46

第三章 推销要有诚实的品行

形象问题至关重要,推销就其本质而言其实就是推销推销者本人。要想使推销成为自己人生的一种事业,取得良好的推销效果,就必须在客户中树立自己的良好形象,建立



目 录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

起自己良好的口碑。这就要求会推销工作者必须具备诚实的品德，这是进行推销工作的基本要求。只有那些自毁江山、鼠目寸光的人才会通过一时的欺骗去蒙混大众的眼球。人无信不立。推销也一样，这是永恒不变的真理。

推销就是推销你自己/51

向客户推销你的人品/52

金牌业务员的道德规范/53

道德规范与推销效果/56

控制你在别人心中的形象/58

树立自己的社会道德形象/61

用正当服务赢得生意/63

可靠和信任是你的职业生命/64

做一个诚实的业务员/66

不要轻易攻击竞争对手/68

第四章 推销要有出色的口才

一言可以兴邦，一言亦可灭国。推销也一样。一言可以成就不朽的功业，一言亦可带来致命的打击。出色的口才是一名优秀的推销员必须具备的能力。在推销中，出色的口才主要表现在要善于揣摩对方的心理，随机应变，用最易于对方接受的语言表达最真实的思想。要根据具体情况，做到以



目 录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

理服人、以情动人、以声取人,让人心悦诚服。同时,要懂得一些说话的技巧,讲究一些沟通的艺术。而这些都是可以通过学习和锻炼做到的。

掌握说话的艺术非常必要/73

谈论令客户愉快的话题/74

有效询问是一种好方法/75

学会聆听是最好的技巧/78

有时候适度沉默尤为重要/79

用幽默打开客户的心扉/81

适当恭维更能够打动客户的心/83

运用适当强调的语言/84

促成的话语有讲究/86

交谈中应避免的弊病/88

第五章 推销要有交际的手段

众人拾柴火焰高。人际关系是一种最宝贵的资源,有了良好的人脉就会让推销如鱼得水。因此,要做好推销工作必须有良好的交际能力和交际手段。要致力人际关系的开拓,使你的朋友遍天下。要努力培养与客户的感情,使客户成为你最需要的朋友。要奋力于人际关系的维护,使他人成为你忠实的友人。这样,就能让你的推销事业在不经意当中壮大与发展。



目录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

- 重视人际关系的开拓/93
- 每天认识四个人/96
- 永远替客户着想/97
- 千万不要忘记你的老客户/99
- 真正的销售始于售后/100
- 保持与客户的定期联系/102
- 学会馈赠礼品/104
- “谢”出来的生意/106

第六章 推销要有管理的思路

没有规矩,不成方圆。一个优秀的推销者必须对时间、信息以及其他一切事项有一种管理的思路,任何事情都要做到有矩可循,宏观掌控,微观调配,循序渐进,有条不紊,事半功倍,把最宝贵的时间和资源用在刀刃上。要做到这一点,就必须学会对自己的时间、客户的信息以及其他事项进行科学地管理。

- 掌握金牌业务员管理时间的原则/113
- 13种管理时间的方法/115
- 一定要避免拖拖拉拉/117
- 明确人生目标,定期制作并检查阶段计划/120
- 合理利用自己的闲暇时间/122



目 录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

学会管理客户的信息/123
使工作目标化/124
掌握信息就是力量的道理/127
妥善管理好客户投诉/129
学会做好出差的准备/132

第七章 推销要有销售的艺术

推销的目的是为了把产品销售出去,因此必须学会销售。优秀的推销员的销售艺术就像是庖丁解牛,总是能够抓住事情的关键之处,运用最恰当的方法达到自己的目的,让销售在不经意间完成。要想掌握销售的艺术,就必须熟知各种接近客户和推销商品的方法、技巧与原则,并且只有经过刻苦地训练与实践,才能达到炉火纯青的地步。

掌握各种接近客户的实用方法/137
做好拜访前的准备工作/140
掌握拜访客户的各种技巧/141
学会借势推销/143
给客户留下良好的第一印象/145
掌握第一次会面时的说话特点/147
对待不同的客户要有不同的技巧/150
把握各式各样的推销方法/153
奉行客户至上的原则/154



目 录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

让客户自愿达成交易/156

第八章 推销要有谈判的技巧

推销员的每一次推销其实就是在进行一次谈判,谈判艺术掌握得如何决定了推销行为的成败。因此要成为一名优秀的推销员,必须具有良好的谈判技巧:要学会巧妙应对客户的拒绝,要知道如何正确地处理异议,并在最后达到双赢:客户觉得满意,而你也把商品推销了出去。否则,就会两败俱伤,不但客户没有认可你推销产品的价值,你也白白浪费了宝贵的资源。

推销是从被客户拒绝开始的/161

巧妙应对客户的拒绝/162

正确认识客户异议/164

处理异议的态度/165

消除客户异议的步骤 /168

选择最佳时机处理客户异议/170

避免争论和冒犯客户/172

掌握处理各种异议的策略/174

理解双赢在推销中的重要性/176

掌握达成双赢的一致方法/178



目 录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

第九章 推销要有成交的方法

没有成交的推销是一种失败的推销。但学会成交对于推销员来说往往是一件最困难的事情。因此要使推销走向成功,必须掌握各种成交的基本原则,熟悉各种成交的基本方法,把握各种成交的基本策略,避免各种成交的陷阱,根据不同的情况运用不同的技巧与方略,千方百计,想方设法,以达到最大的成交量。

学习各种成交的基本原则/183

了解各种成交的基本方法/185

掌握各种成交的基本策略/189

要想成交就要做好商品介绍/190

学会与客户沟通感情/192

淡化商业色彩,营造好成交的气氛/193

发现成交信号,把握成交时机/195

一定要明白不能成交怎么办/197

避开各种成交的陷阱/199

第十章 推销要有服务的思想

推销在某种意义上讲,就是用你的服务去换取客户对你的认同。推销的成功离不开优秀的服务。一个优秀的推销员必须拥有服务顾客的理念,知道唯有通过一次又一次优



目 录

SHIYONG TUIXIAO NENGLI XUEDAOSHOU

秀的服务才能敲开顾客的心扉,使客户认同并满意你推销的价值,而使你的推销工作顺利而有效地进行。

建立好顾客档案/205

培养全员服务的意识/207

有效组织顾客服务培训/209

“树立员工服务意识”的培训思路/212

如何处理与顾客之间的矛盾/214

树立顾客服务的统一标准/217

充分重视售后服务的作用/220

重视从平日开始关心客户/221

送去暖暖的节日问候/223

维护顾客时需要注意的事项/228

推销要有充分的准备

“凡事预则立，不预则废。”要想成为一名优秀的推销员，一定要做好充分的准备。首先，思想要到位。推销不是一种简单的工作，而是一项伟大的事业，它需要投入无限的精力和不竭的热情；其次，认识要到位。推销不是一个随随便便就能做好的事情，而需要人熟知各种礼仪规范，熟悉各种诸如搜集客户信息、联系与约见客户等的方法；再次，行动要到位。要充分做好推销前的预备工作。如果做好了这几项准备工作，推销的成功就有了坚实的基础，人生的成功就有了充分的保障。



