

成交



第一次做销售就上手

是设计出来的

销售员不可不知的
49个成交技巧

49



◎ 王宝玲 | 著

无设计，不成交

夯实销售地基，搭建成交金字塔

- 经典案例，详细解读
- 方法解析，深入浅出
- 情景对话，巧妙启示
- 专业技巧，精确指导

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



第一次做销售就上手

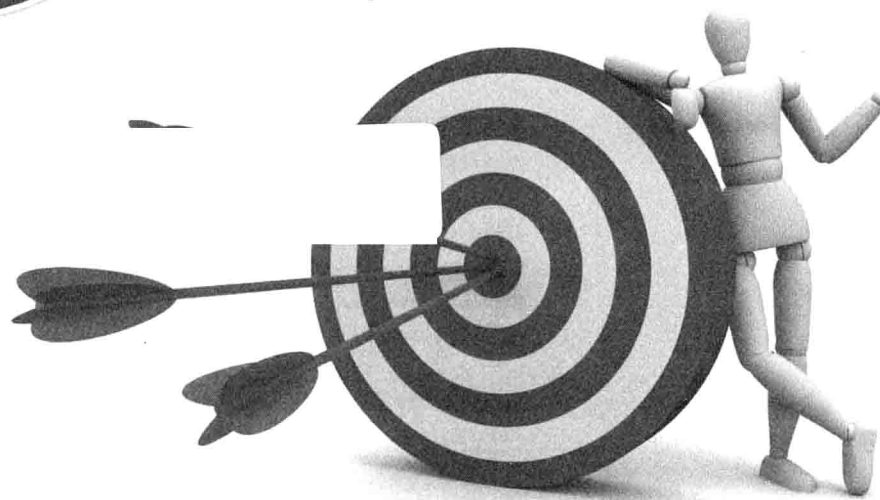
成交



是设计出来的

销售员不可不知的
49个成交技巧

◎ 王宝玲 | 著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

成交是设计出来的：销售员不可不知的49个成交技巧 / 王宝玲著. — 北京：人民邮电出版社，2014.5
(第一次做销售就上手)
ISBN 978-7-115-35026-8

I. ①成… II. ①王… III. ①销售—方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第048964号

内 容 提 要

一个销售员做得是否成功，全看成交量。没有订单，销售员付出得再多，牺牲得再多也等于零，但是要取得骄人的成绩不是一天两天就能实现的。如何才能在竞争激烈的销售大军中脱颖而出？如何才能在客户要求越来越多的销售市场上占据高地？这需要销售员精心设计每一个销售环节。本书为读者提供了实用有效的成交技巧，能让销售员迅速赢得客户、提升业绩。

-
- ◆ 著 王宝玲
责任编辑 任忠鹏
执行编辑 张婷婷
责任印制 周昇亮
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
- ◆ 开本：700×1000 1/16
印张：13 2014年5月第1版
字数：208千字 2014年5月北京第1次印刷
-

定价：36.00 元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

在我们现实生活中的销售领域，很多人常常纠结于这样一个问题，那就是：“为什么同样是做销售，我的薪水只能勉强度日，而有的人却能赚得盆满钵满？”是不够勤奋吗？不是，因为你每天都在积极努力地忙于拜访客户、搜集资料。是你的产品不够好吗？不是，因为你所销售的产品的市场覆盖率一直名列前茅。是你的客户不需要吗？不是，因为他在拒绝你之后明明买了其他销售员的同类产品。那么，没有业绩、无法达成成交的原因不是你不够勤奋，不是你的产品不够好，也不是客户不需要，那原因到底是什么呢？你找到自己没有业绩的原因了吗？答案就在于成交的技巧。

在我们的整个销售过程中，销售员进行销售的目的是为了成交。而成交就离不开与产品和客户打交道，这样就离不开沟通。格兰仕集团执行总裁梁昭贤曾说，营销是什么？真正的营销是沟通、沟通、再沟通，没有沟通，营销就是一句空话。可以说，营销的核心就是沟通，沟通的目的是销售。销售工作是一项与客户不断保持沟通的工作，谁与客户之间的沟通更为有效，那么谁就可以成为其中的佼佼者。准确有效地向客户传递你的销售信息，掌握与人沟通的技巧是一名优秀销售人员不可或缺的能力。那么，如何打动客户？如何从客户的角度考虑问题？如何读懂客户的心理需求？如何与客户保持畅通无阻的业务关系？如何引导客户的思路，向客户传达其最切身的利益，吸引客户的注意力？如何与客户保持长期友好的关系？如何让客户钟情于你的产品以及你本人？凡此种种，都需要销售员通过有效的沟通来处理。

如何与客户沟通决定着销售的成败，而良好的沟通能获得诸多益处。

◆ 减少误解；

- ◆ 使客户更乐于作答；
- ◆ 使客户觉得你的话值得聆听；
- ◆ 让客户说出自己的真实想法；
- ◆ 使你的销售进行得更加井井有条；
- ◆ 增强自己进行清晰思考的能力；
- ◆ 使自己感觉对所做的事有把握；
- ◆ 获得更多、更好的合作机会。

.....

从销售的过程中具体来看，沟通存在于约见之前的自我介绍，存在于约见时的相互了解，存在于谈判过程中的你来我往，以至于交易完成之后的继续联系。总之，只要有客户需求，销售员与客户之间的互动和沟通就不会停止。

然而，在销售的过程中，沟通的过程并不总是顺畅无阻的，它蕴涵着许多不为人知的艰难和辛酸，这其中不仅包括身体上的劳累，还包括心力和脑力的付出。所以有人说，销售是一项最辛苦又最能锻炼人的工作。对于销售员来讲，只有尽快掌握与客户沟通的方法、技巧以及注意的细节，才能早日从锻炼中脱颖而出，让与客户的互动沟通变得轻松愉悦。

当然，想要达成成交，仅仅学会沟通还是不够的，还需要有一个良好的正向心态、专业过硬的产品知识、人脉的培养、影响力和执行力的提升等。总之，成交是需要技巧的，好的成交是设计出来的，如果销售员能在整个销售活动中遵循这些规则和技巧，就会达到事半功倍的效果。本书就是从销售心态、专业知识、情商、人脉、影响力和执行力等五个方面给大家提供成交的设计方法，每一节的方法都结合了一些小故事和实战案例，生动活泼地阐述了相应的规则与应对措施，让销售员在轻松阅读中有所收获。

我们希望每一个读完本书的销售员都能从中得到启迪，将这些方法和技巧应用到自己的实际工作中去，成为一个优秀的销售员，进而成为一位卓越的销售大师。

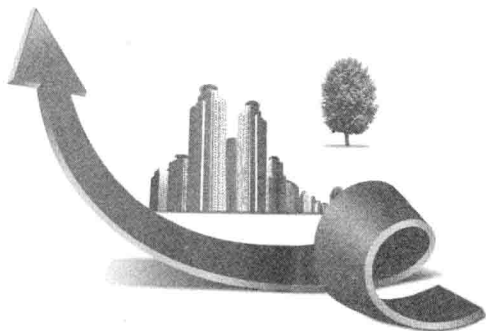
第一章

你的工作意识够清晰吗？

——好意识是高效成交的关键

做销售需要有清晰意识，销售员只有意识够清晰，明确销售环节每一步的目的，才能够及时发现有关成交的蛛丝马迹，从而准确抓住瞬息万变的成交机会。这就要求销售员每天都要明确自己当前所处的状态和目标，有计划地展开行动，并且具备一个良好的心态，时刻保持一颗处事不惊的平常心，充满热情地投入工作，为每一步成交计划奠定好基础。

- ◎ 不是有方法就能有业绩 /2
- ◎ 客户可以拒绝你，但是你永远不能否定自己 /6
- ◎ 不做合格，要做卓越 /10
- ◎ 销售不仅是在赚钱，也是在体现价值 /14
- ◎ 像老板一样思考问题 /18
- ◎ 好销售都是后天炼成的 /22
- ◎ 业绩不是抱怨上去的 /26
- ◎ 销售不只是表现你自己 /30
- ◎ 销售不只是成交那么简单 /34



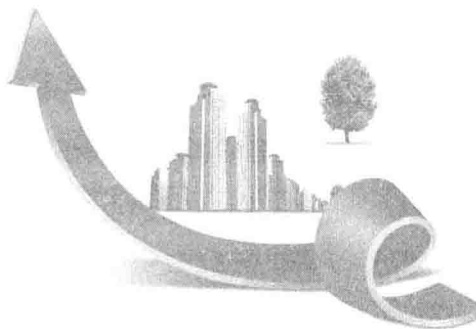
第二章

你掌握的知识够专业吗？

——为成交扫清一切障碍

随着当今社会的迅速发展，专业这个词语越来越多地被人们所重视。我们无法成为社会的全能型人才，但我们可以成为某一方面的专家。在销售中也是一样，销售员只有掌握了一定的专业知识，真正地了解自己的产品，才能为销售做好铺垫、扫清障碍，也才能够取得客户的信任，从而实现最终的顺利成交。

- ◎ 高水准是积累出来的 /40
- ◎ 学习永无止境 /43
- ◎ 销售技巧就是双赢的艺术 /47
- ◎ 决胜的关键在于策略 /51
- ◎ 把行业看透才能取信于客户 /56
- ◎ 发挥优势让自己更专业 /59
- ◎ 专业的不仅仅是知识 /63



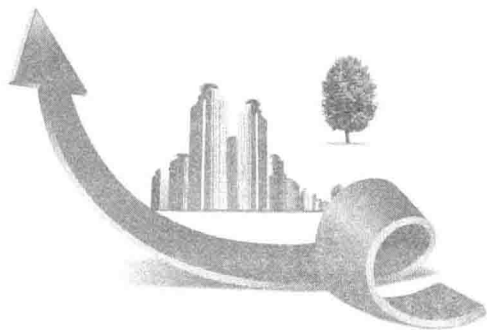
第三章

你的销售情商够高吗？

——善沟通方能促进成交

在销售这个行业里，一个销售员是否具有较高的情商，这主要看一个销售员在整个销售的过程中是否具有工作热情、是否善于与客户沟通与交流、是否能够有效地消除与客户分歧，也看一个销售员是否能够控制整个局势、是否能够成功地说服客户购买自己的产品而获得成交。优秀的销售员和资深的销售员总是能够轻车熟路地掌握好分寸，而新入职的销售员则需要通过慢慢地积累和磨炼去完善自己。

- ◎ 适度热情让你左右逢源 /70
- ◎ 恐惧是销售员的大敌 /74
- ◎ 拿出你的精气神 /77
- ◎ 用客户能够接受的方式销售 /81
- ◎ 要控制局势，首先就要学会控制情绪 /84
- ◎ 攻心有术，用心无术 /88
- ◎ 与竞争对手和平相处，一山能容二虎 /92
- ◎ 如何既说“不”，又不得罪客户 /96
- ◎ 成交不着急，失败不放弃 /99
- ◎ 如何消除销售中的分歧 /103



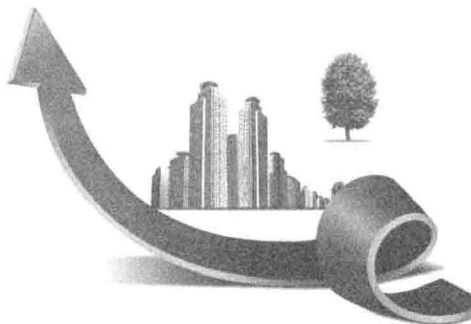
第四章

你的人脉资源够丰富吗？

——人脉让你的成交之路更广

在销售这个行业里，人脉无疑是销售成功不可或缺的重要组成部分，没有人脉就没有客户。没有客户，即使再优秀的销售员也不会有业绩，这与“巧妇难为无米之炊”是一个道理。如何获取客户资源变成了新入职的销售员的职场第一课。想要获得更多的客户和人脉资源，就要学会怎样吸引客户、赢得客户，并与客户保持良好的关系，争取让他们成为回头客。这就更要求销售员能够把自己销售给客户，在客户心中留下良好的印象，这样才能拥有更多成交的机会。

- ◎ 让老客户主动为你介绍新客户 /108
- ◎ 你的客户不只是想购买你的产品的人 /112
- ◎ 注重双赢，与客户发展长期合作关系 /117
- ◎ 小客户也可能为你带来大效益 /121
- ◎ 真诚才能让你得到更多的客户 /124
- ◎ 舌绽莲花，让大客户更重视你 /127



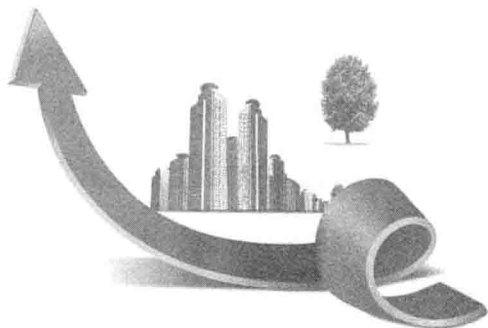
第五章

你的影响力够强大吗？

—— 建立磁场，好业绩主动上门

所谓销售的影响力，是指销售员在与客户沟通的过程中，能够改变和影响客户心理和行为的能力。这种能力不是销售员对客户机械和强制性地支配，而是通过销售员的知识、品格、能力、气质、才华等自身素质对客户形成的一种精神支配的力量。只有具有独特才华的销售员才能很容易地影响到客户和消费者，成为客户眼中的红人。具有强大影响力的销售员总是能够轻而易举地吸引客户、获得客户的信任，从而获得成交机会。

- ◎ 幽默感让销售员更具魅力 /134
- ◎ 独特的才华让销售员成为客户眼中的红人 /138
- ◎ 亲和力十足，让客户因你而驻足 /142
- ◎ 让微笑成为你的职业标签 /145
- ◎ 谦虚一些，客户才更愿意与你交流 /149
- ◎ 向客户呈现最“得体”的你 /151
- ◎ 将你的热情传递给客户 /155
- ◎ 好人品让你拥有持久的吸引力 /159



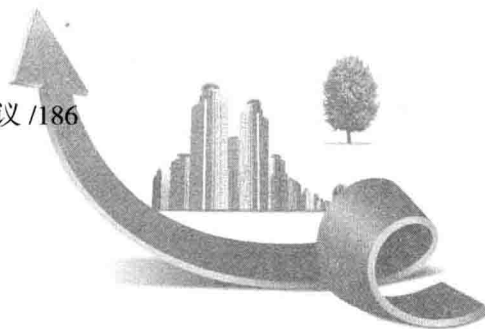
第六章

你的执行力到位吗？

——行动起来才能迅速成交

微软前总裁比尔·盖茨曾经说：“谁先抢占了先机，谁就占据了市场。”在销售行业中也存在同样的道理，哪个销售员先发现了客户并及时抓住，就理所当然地抢先一步拉走客户，也便因此获得了第一时间的成交机会，行动慢的销售员就只能眼巴巴地看着客户买走其他人的产品。因此，行动力也是决定销售员能否实现成交的关键因素。

- ◎ 有效执行的关键在于敏捷 /164
- ◎ 向客户展示你的产品到底好在哪里 /168
- ◎ 信息时代，销售员依然要登门拜访客户 /173
- ◎ 抓住时机实现高效成交 /175
- ◎ 关注细节，体察客户的微妙变化 /178
- ◎ 给客户最贴心周到的服务 /182
- ◎ 从客户的角度考虑并为他们提供一些好建议 /186
- ◎ 洞悉客户异议背后的真相 /190
- ◎ 利用二八法则，让你的工作更有效率 /195





第一章

你的工作意识够清晰吗？

—— 好意识是高效成交的关键

成交是设计出来的

做销售需要有清晰的意识，销售员只有意识够清晰，明确销售环节每一步的目的，才能够及时发现有关成交的蛛丝马迹，从而准确抓住瞬息万变的成交机会。这就要求销售员每天都要明确自己当前所处的状态和目标，有计划地展开行动，并且具备一个良好的心态，时刻保持一颗处事不惊的平常心，充满热情地投入工作，为每一步成交计划奠定好基础。

■ ■ 不是有方法就能有业绩

说到销售方法，这恐怕是所有新入职的销售员和长时间没有业绩的销售员最想学习的东西。是的，在销售这一行业中，销售方法很重要，懂得方法的人总能够比别人做得更好，甚至一些优秀的销售员各自都有着自己绝不外传的秘密武器。但是，在销售中，不只是有方法就能有业绩这么简单，更重要的是要有热情、有意识。作为销售员，一定要有这个清晰地想要成交的意识，你才会怀揣着对工作的热情努力地去。说到热情，我想先请大家看下面这个小故事。

有一个小男孩，在他 10 岁生日的时候，爷爷送给他一只可爱的小乌龟作为生日礼物。小男孩非常兴奋，他很想和小乌龟一起玩耍，可是小乌龟把头 and 脚都缩进了龟壳里，任凭小男孩怎么喊也不出来。于是，小男孩使用棍子去捅它，想把它捅出来，但是一点效果都没有。爷爷看到后说：“小乌龟也像人一样，不喜欢被用强硬的手段逼迫，如果你用热情的方式，让它感觉到温暖，它就愿意和你接触了。”说着，爷爷把小乌龟放在暖和的壁炉旁，几分钟后小乌龟觉得热了，便伸出它的头和脚，主动地向小男孩爬去。

热情是销售员在面对客户时必备的基本素质。世界 500 强企业惠普公司的核心价值之一就是：热情对待客户。公司对员工的要求就是：用你的激情承载热情，用你全部的热情让客户获得最大的满意。

美国哲学家、散文家、诗人拉尔夫·沃尔德·爱默生说过：“没有热情，任何伟大的业绩都不可能成功。”美国通用食品公司总裁弗朗克斯说：“你可以买到一个人的时间，也可以买到一个人到指定的岗位工作，还可以买到按时计算的技术操作，但是你买不到热情，而你又不得不争取这些。”

的确，热情的人能让人们感到亲切、友好、自然，无形中，能够缩短彼此的距离，创造融洽的相处环境。对于销售员来说，对客户热情是最基本的要求。热情能使销售员更加容易地接近顾客，还会使销售员的语言不断地感染对方，可以说，热情是成交的前提。

赛克斯是美国一家公司的销售员，凭着高超的销售技巧，他叩开了无数经销商壁垒森严的大门。有一次他路过一个商场，进门之后先与店员打了招呼，然后就与他们聊起天来。通过闲聊，他发现这家商场有很多不错的条件，于是想把自己的产品销售给他们，但是却遭到了商场经理的拒绝，经理甚至说：“如果进了你的货，我们是会亏损的。”赛克斯不肯罢休，他想尽办法说服经理，但最终无济于事，只好离开了。他在街上溜达了一圈之后决定再去商场，当他重新走到商场门口时，经理竟然满面堆笑地迎上前去，还没等他张口，经理就决定订购一批产品。

赛克斯被突如其来的喜讯搞晕了，他不知道为什么经理改变了决定，最后经理说出了事情的原委。经理说，一般的销售员到商场很少会和营业员聊天，赛克斯却首先和营业员聊天，而且很融洽；同时，他也是被拒绝后又重新回到商场的销售员。赛克斯的热情感染了经理，也征服了经理，经理还有什么理由拒绝呢？

销售是一份需要耐力和意志的工作，每天都需要销售员充满热情。通常情况下，如果一名销售员的业绩非常突出，成交不断，那么，他就会对工作充满热情。而那些业绩稍差，或者在工作中遇到坎坷的销售员，要保持工作热情却是非常困难的。然而，作为一名优秀的销售员，要想赢得客户的青睐，就要展现给客户其发自内心的热情。

那么，在销售工作中，销售员怎样才能保持长久的热情呢？

（1）积极的自我暗示

我们在进行销售活动之前，不妨给自己来一段精神讲话，告诉自己在接下来的销售中一定会表现得很棒。虽然很少有销售员会在销售前对自己说一段精神讲话，但是这个方法却是行之有效的。因为在这段自我激励中，你赋予了自己勇气和力量，那么在接下来与客户的谈话中，你就能够展示出自己的能力与活力。

（2）良好的精神状态

如果一个人充满了活力，他的身体和情感也会充满活力。如果销售员想要看起来就充满了热情，那么不妨做一些运动。如果你能每天早晨做些体能活动，像慢跑、骑脚踏车等，就不但会保持一个良好的身体，还会使一整天都充满热情。

（3）热情的服务理念

一位经理曾经说过他宁愿雇用一名有可爱笑容但是没有念完中学的女孩，也不愿意雇用一位摆着扑克面孔的博士。

不论从事什么职业，每个人都应该学会微笑和制造微笑。我们看到很多人花费大量的时间和金钱去学习英语、计算机等技能，但很少有人去学习微笑这种技能。微笑，不会花费我们一分钱，但是却能为我们带来无法估量的价值。

乔·吉拉德说过：“当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相没人理睬你。”

试想一下，如果销售员在向客户销售产品时，始终阴着脸没有一点儿笑容，那客户会接受他吗？相反，如果销售员经常保持得体的微笑，从始至终与客户沟通得都很顺畅，那么客户一定会喜欢同他交往。这就是人们常说的“和气生财”。

当然，微笑也有技巧，尝试一下下面的练习，你一定会收获良多的。

◆ 每天进行 10 分钟的训练，把遇到的困难和挫折抛到脑后，集中精力想一些高兴的事，这样心情就会好起来。

◆ 要注意微笑的程度：嘴巴开到不露或刚露齿缝的程度，嘴唇呈扁形，嘴角微微上翘。

如果销售员能真诚地对待每一位客户，给客户一个灿烂的微笑，那么收到好处的不仅仅是客户，还有销售员自己。如果你想成为一个处处都受到欢迎的销售员，那么请你保持微笑吧！

但是，销售员需要注意，任何事情都过犹不及。我们在接待或向客户介绍产品的过程中，适当的热情是必要的，但是要有度，不要过火。如果你的热情超过了客户的承受能力，那么客户会觉得你只是虚情假意而已，就会对你有所戒备，这样就会在无形中拉大自己与客户之间的距离。

除此之外，由于你的过度热情，会让客户产生这样的疑惑：他的产品是不是有什么质量问题，不然怎么会这么热情。或者你热情的介绍会给客户一种非买不可的压力，这样反而会让客户避之不及。

除此之外，销售员还要注意的是，对热情分寸的把握也要因人而异，面对活泼的客户，你不妨更热情一点；面对严肃的客户，你也可以稍微严肃一些，这样才会收到好的效果。

❖ 客户可以拒绝你，但是你永远不能否定自己

凡是刚刚从事销售行业的新人都会遇到这种情况：拜访客户时到门前犹豫再三不敢进门，好不容易鼓起勇气进了门，却紧张得不知说什么，刚刚开口介绍产品，就被客户三言两语打发出来。有的销售员还不敢给客户打电话，就是打了电话，不是说话太快，就是吞吞吐吐，客户一旦拒绝就几天不敢再打电话，甚至有些人因此开始质疑自己是否适合这个行业等。这些都是销售员不自信的表现。

新销售员在一次次地被客户拒绝后，便开始怀疑自己的能力，看到身边的同事业绩斐然，常常觉得自己跟别人的差距很大，好像永远也比不上同事，慢慢地，这种怀疑的心理就变成了自卑。而自卑会让你的业绩越来越差，业绩越差自卑心理越严重，如此一来，恶性循环就形成了。所以，作为一名销售员，即便你学历不高、没有经验、没有人脉，但是只要你有自信、有一个清晰意识，能够时刻意识到自信的重要性，勇于面对客户、敢于接受拒绝，你就能战胜一切挫折。

下面是我们非常熟悉的一则故事。

世界上最伟大的销售员乔·吉拉德是一个大器晚成的销售大师。

年轻时的乔·吉拉德工作并不如意，他虽然换过 40 多份工作，但是一事无成。后来，他开始重新审视自己，鼓起勇气迎接挑战：他去了一家大型汽车经销商店，希望得到一份工作。

经理起初并不愿意接受他，他对乔·吉拉德并没有信心，所以