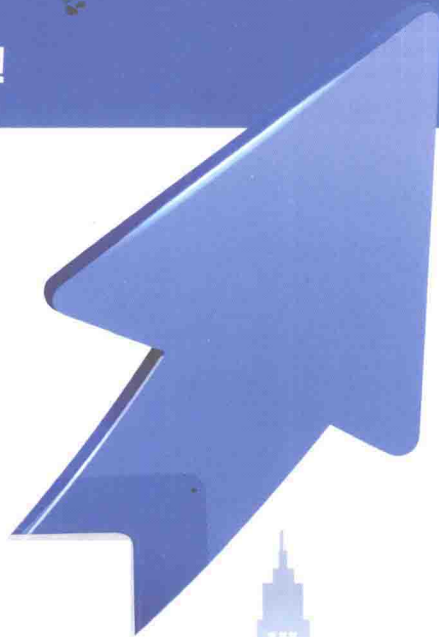


郑一群 / 编著

超有效的 10堂销售技巧课

有效掌握销售要领；
揭示销售成功的秘诀！



郑一群 / 编著

超有效的 10堂销售技巧课

有效掌握销售要领；
揭示销售成功的秘诀！



图书在版编目 (C I P) 数据

超有效的 10 堂销售技巧课 / 郑一群编著. -- 长沙: 湖南科学技术出版社, 2014. 8

ISBN 978-7-5357-8216-8

I. ①超… II. ①郑… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 121137 号

超有效的 10 堂销售技巧课

编 著: 郑一群

责任编辑: 杨 林 席小泉

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

湖南科学技术出版社天猫旗舰店网址:

<http://hnkjcs.tmall.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-84375808

印 刷: 衡阳顺地印务有限公司

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 湖南省衡阳市雁峰区园艺村 9 号

邮 编: 421008

出版日期: 2014 年 8 月第 1 版第 1 次

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 19

字 数: 240000

书 号: ISBN 978-7-5357-8216-8

定 价: 38.00 元

(版权所有 · 翻印必究)



前言

现在的销售已经成了高难度、高技术、高技巧、高专业化的职业，作为销售高手，既要满足客户的需求，又要达到销售的目的；既要让不同层次的客户满意，又要为公司和个人赢得利润。你需要有心理学家的特质、沟通高手的才智、销售大师的睿智……所以，销售是一门艺术！既是平民艺术，又是贵族艺术；既是一门大众艺术，更是一门高雅的艺术！

人生无处不销售，你想要什么，就会得到什么。日本推销之神原一平也说：“人人都是推销员。”的确，我们每个人每天都在通过自己的沟通模式说服别人接受自己的想法。销售对于每个人来说都是一种本能。

然而，问题是为什么有的人做得很好，有的人却为之头痛？美国一项调查表明，通常那些超级销售员的业绩是一般销售员业绩的300倍。在众多企业里，80%的业绩是由20%的销售员创造出来的，而这20%的人并非俊男靓女，也不一定都能言善辩，唯一相同的就是他们都掌握了迈向成功的方法。他们的方法不可能完全相同，但却有其共同之处，那就是掌握了销售的技巧。

一个细节处理稍有疏失，就可能让一单生意泡汤！要想取得好成绩，销售员必须把工作做到最精、最细、最实、最密！没有最好，只有更好！你要时刻注意努力地提升自己的销售技能和推销水平，在激烈的竞争中，打造出属于自己的核心竞争力！

谁都不是天生的销售天才。即使是最优秀的销售人员，他们在事业上

的成就也不是一步登天、平步青云，他们和普通的销售人员在起点上并没有太大的不同。同样的起点，同样的销售流程，他们的能力也不比普通的销售人员高多少。但是，优秀的销售人员要比平常人多付出一百倍的努力和一百倍的辛勤，在这看似光鲜亮丽的背后，却是无尽的汗水。并不是任何人都能够成为一名优秀的销售人员，只有那些比平常人付出更多努力、更多汗水的人，才能真正有所收获，才能成为真正优秀的销售人员。

业绩是说明一切问题的关键。因此，在销售界，怎样才能快速有效地提升销售业绩成为越来越多的销售人员所要重视和学习的问题。

那么，怎样才能快速提升销售业绩呢？从众多的成功销售大师身上不难发现，优秀的销售人员都具有一些共同的品质：良好的心态、丰富的知识、过人的胆识和优秀的人格魅力。正是具备了这些优秀的品质才能使他们在这些看似平常简单的工作中，做出不平凡的业绩。

因此，为了帮助更多的销售人员尽早步入成功的轨道，本书以销售活动的基本过程为准线，结构合理分明，直观性很强，力图让每一位销售员能在最短的时间内学会有用的销售技巧和方法。考虑到销售员时间紧，销售任务繁重，本书内容通俗，能让你轻松阅读；书中配有情境模拟和大量实景案例，有助于销售员深入领会，快速消化。有效地掌握了销售要领，就能最大限度地减少碰壁次数，在最短的时间内以最有效的方法挽救即将流失的订单。

如果你，已经是一个从业几年的销售人，但是事业到了瓶颈期，你不明白为什么自己的努力换不来事业的起色。在这个时候，你需要让自己沉静下来，从整体上关照一下销售工作，研究一下销售理论。或许只需要一个点拨，诸多问题就能迎刃而解；只需要一个线索，就能把你本来可以成功的因素串联起来。这就是本书要提供给你的，让你豁然开朗的销售宝典。

如果你是刚刚从事销售工作，在开始的工作中感到迷茫，那么本书就

是一盏明灯，能够为你照亮前路，让你最大限度地少走弯路。

如果你一点都没有做销售工作的意思，那么我也告诉你：人生处处皆销售，只要你想成功，就要推销自己。本书也是不可错过的参考资料。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来，即使我们了解了销售成功的秘诀，如果不行动就永远不会成功，希望每个推销员都切实行动起来，在推销实践中真正体会成功的乐趣，为创造一个辉煌的未来而努力。

目 录

第 1 课 做好准备，销售是艰辛和挑战并存的工作

001

1. 心态影响推销的成败 /002
2. 勤奋不仅仅是一种精神 /005
3. 挑战，把不可能变为可能 /009
4. 干一行，爱一行 /012
5. 保持“活到老，学到老”的心态 /016
6. 时间就是业绩 /019
7. 把销售工作当成事业 /022
8. 战胜销售倦怠情绪 /027
9. 制订一个详细的工作计划 /031

第 2 课 注重职业形象，做个彬彬有礼的销售狂

1. 得体的打扮为你的销售形象加分 /036
2. 注意握手的细节 /039
3. 保持微笑，给人以亲近的感觉 /042
4. 行为举止大有讲究 /045
5. 小名片，大学问 /049
6. 重视公共场所礼仪 /051

7. 注意卫生细节，给客户留下良好印象 /053
8. 恰当地称呼他人 /055
9. 准时赴约不迟到 /058

第3课 拜访客户，好的开始是成功的一半

1. 做好拜访前的准备工作 /063
2. 全面地了解客户信息 /065
3. 拜访有决策权的购买者 /068
4. 轻松搞定“把门人” /071
5. 利用首因效应，留下良好第一印象 /074
6. 准确叫出客户的名字 /076
7. 用你的亲和力博取客户的喜欢 /081
8. 不要对客户说一些“不中听”的话 /084
9. 随机应变，灵活应对 /086

第4课 利用各种渠道，无限深挖你的客户资源

1. 善于发现，客户无处不在 /091
2. 主动去开发你的客户 /094
3. 利用客户的口碑拓展客户 /097
4. 善于开发你的新客户 /100
5. 客户背后的人脉网会为你带来资源 /103
6. 与客户一起把蛋糕做大 /106
7. 帮客户赚钱就是帮自己赚钱 /108
8. 科学划分你的客户群 /111
9. 十种接近客户的常用方法 /116

第5课 广积人脉，打开销售渠道

1. 销售员要广泛积累人脉 /122
2. 用小名片积累大人脉 /125
3. 陌生人的好感 /128
4. 紧紧抓住老客户 /132
5. 利用客户的人脉资源 /136
6. 结交贵人，背靠大树好乘凉 /140
7. 先交朋友，后谈生意 /144

003

第6课 有效沟通，拉近彼此间的距离

目
录

1. 掌握与客户聊天的艺术 /149
2. 练就一口商场语 /152
3. 打开客户的话匣子 /156
4. 销售离不开铁嘴铜牙 /159
5. 保证畅通的沟通渠道 /161
6. 扭转僵局，缓和气氛 /165
7. 把话说到心坎上，钱不愁赚 /169
8. 投其所好，话到钱来 /172
9. 选择恰当的沟通时间和地点 /175

第7课 学会谈判，双赢成交更长久

1. 在和谐的氛围里开始谈判 /181
2. 欲擒故纵，放长线钓大鱼 /185
3. 巧妙运用各种技巧说服对方 /188
4. 选择有利于自己的谈判地点 /191

5. 投石问路，摸清对方底细 /193
6. 掌握好“答”的技巧 /196
7. 知己知彼，百战百胜 /198
8. 不要单方面做过早的让步 /200
9. 灵活运用“拖延战术” /203
10. 以退为进是一种智慧 /205
11. 谈判桌上不能说的五种话 /207

第8课 注重细节，让客户和你做永久的生意

1. 及时注意客户发出的成交信号 /212
2. 永远都让客户先挂电话 /216
3. 适当地对客户表示关心 /217
4. 客户永远都是对的 /220
5. 别弄错了购买的决策人 /223
6. 给你的客户寄感谢函或致谢卡 /226
7. 让顾客为你而感动 /228
8. 在销售中融入你的真实感情 /230
9. 勇于向客户承认错误 /234
10. 把你的客户当作朋友对待 /236

第9课 运用心理战术，赢得客户的心

1. 巧妙掌控客户心理 /239
2. 让顾客自己说服自己 /241
3. 好奇心：打开销售的金钥匙 /244
4. 销售高手的语言攻心术 /247
5. 用真诚的心感动顾客 /251

6. 揣摩心理，把话说到心窝里 /253
7. 寻找客户感兴趣的话题 /255
8. 循序渐进，得寸进尺 /258
9. 不要和客户发生正面冲突 /260
10. 抓住客户的人性弱点 /262

第 10 课 服务到位，老客户带来新客户

1. 顾客就是“上帝” /268
2. 全力打造客户忠诚度 /272
3. 产品的售后服务一定要“做到位” /275
4. “欢迎”客户的抱怨 /278
5. 销售=信誉+智慧 /281
6. 赢得永久客户并不难 /283
7. 一流的服务带来一流的营销力 /286
8. 构建全方位的售后服务体系 /288

005

目
录

第 1 课

做好准备，销售是艰辛和挑战并存的工作

心态决定命运，销售是一项富有挑战性的工作，是对销售员心理素质的全面考验。不管别人怎么说，销售员必须要对销售工作有理性的认识，认识到工作的价值和意义，体会到为目标而努力奋斗的乐趣，从而全身心地投入到自己的工作中去，做出不平凡的成绩。正所谓“态度决定一切”，要做好销售工作，首先要摆正自己的职业态度，干一行，爱一行。只有倾情投入，才会换回应有的回报。

1. 心态影响推销的成败

对于成功的愿望和企图心永远是一个成功的推销员所必备的条件。一个成功的推销员对于自己所销售的产品具有无比的动力和热诚，他想要成为顶尖的人物，他有强烈的成功欲望，他绝对不会允许任何事情阻碍他达成目标。

在推销界中，因具有积极心态而成功的人数不胜数，克里曼特·斯通就是一例。

克里曼特·斯通，出生于美国一个并不富裕的家庭。他16岁时便开始帮母亲推销保险，获得意想不到的成功——他最终成为美国联合保险公司的总裁。如今，斯通对个人成功历程加以总结，创造了一套“积极的心态”的理论，这套理论使成千上万人从中受益。

按照母亲的指点，16岁的斯通来到一幢办公楼前。但从何开始呢？该怎样推销呢？他不知道，徘徊了一阵后，他有些害怕了，想打退堂鼓，毕竟他还是一个未成年的孩子。回忆这一段经历时，斯通说：“我站在那幢大楼外的人行道上，不知道自己该怎样去做，更不知道自己能不能把保单推销出去……我一面发抖，一面默默地对自己说：‘当你尝试去做一件对自己只有益处而无任何伤害的事时，就应该勇敢一些，而且应该立即行动。’”

于是斯通毅然走进了大楼。他想，如果被踢出来，就再一次壮着胆进去，决不退缩。在这一间办公室遭到拒绝，他便毫不犹豫地去敲下一间办公室的门，不断地劝说人们买他的保险。

斯通几乎跑遍了整个办公楼内的办公室，终于有两位职员向他买了保

险。这是他在推销保险方面迈出的重要的一步，同时，他还学到了该怎样去克服心理障碍并向陌生人推销的方法。

从第一天的推销中，他发现了一个秘诀，就是当自己被一间办公室拒绝而出来后应立刻冲进另一间办公室，这样做是不给自己时间犹豫，从而可以克服自己的畏惧感。对此，他说：“一位成功的推销员，应该具备一股鞭策自己、鼓励自己的内动力。只有这样，才能在大多数人因胆怯而裹足不前的情况下，或者在许多人根本不敢参加的情况下大胆向前，向推销的高境界推进。正是这种推销员，凭着高度的乐观、自信和上进心，凭着鞭策鼓励自己的内动力，总能克服害怕遭人白眼和被拒绝的‘心魔’，勇敢地去向每一个他可能遇到的陌生人推销自己的商品。”

随着推销业绩的不断高涨，斯通对自己做了一个全面的分析。他发现，正是因为自己有了“积极的心态”，才获得了如此巨大的成功。

那么怎么才能培养“积极的心态”呢？

首先是自信。所谓自信，就是能够让自己相信自己的一种能力，只有自身足够优秀，才能使自己信任自己，对自己充满信心。心理学家指出：

自信是一种信念的表现，这种信念越强烈，自身就越不容易被负面情绪所困扰，从而越容易获得成功。自信心永远是一个人成功的基础。《功夫足球》里，周星驰曾经对他的“大师兄”说过一句话：“做人没有梦想，跟咸鱼有什么分别。”对于一个销售人员而言，这句话同样适用！甚至可以说，一个销售人员如果没有梦想，甚至连一条咸鱼都比不上。自信心是成功的关键因素，拥有自信的销售人员会用自己的自信去感染客户，会相信自己可以做得更好，能够完成既定目标！即使是进了“地狱”，也绝对不会轻言放弃，更不会轻易否定自己的能力，而是会积极地找出失败的原因，寻找突破口，以找到解决问题的方法。

其次，销售人员要有平等意识。一个优秀的销售人员，会发自内心地认为自己与客户是平等的，这种平等意识是与生俱来的。有了这种平等意

识，客户购买了企业的产品后，销售人员就会觉得心安理得。销售人员会认为，客户购买我的产品是因为我的产品具有优点，我的产品具有很好的售后服务，客户的货币与产品是等价交换，销售人员和客户交谈的时候，也不存在什么“天堂”与“地狱”的意识，不能自以为比客户高一等，或是在客户面前自惭形秽，销售人员和客户之间的交易是建立在双方平等互惠的基础上的。

第三，销售人员的得失心不能过重，要有坦然面对挫折的平常心。心理学分析认为：“人最痛苦的事情就是付出代价，特别是看得到的金钱损失的代价。”销售人员的主要工作是卖给客户东西，然后向客户收钱。但是事实上并不简单，把产品销售给客户很难，有时候回款更难。有人曾说过一句特别精辟的话：“世界上最远的距离是你的口袋到我的口袋之间的距离。”没错，对于销售人员来说，最痛苦的莫过于此了。在销售人员的整个销售生涯中，至少有80%的客户会说“不”，这再正常不过了。所以销售人员要做好心理准备，面对挫折和失败，千万不能自暴自弃，要努力去适应这种“地狱”式的折磨。那些不具备这种勇气的销售人员往往不能在销售行业中坚持太久。

第四，要有永不言败的个性。如果把成功比喻为天堂，把客户拒绝、失败比作是地狱，可以说销售人员经常是在“天堂和地狱中轮回的人”。

他们在遇到挫折失败时，不甘心失败，更会想尽办法去解决。“成功就在拐角处”“坚持到底，就是胜利”是这种性格的人的格言，他们是容易成功的人。

最后，要有勇争第一的个性。拿破仑曾说过：“不想当将军的士兵不是好士兵。”每个销售人员都要具备这种勇争第一的性格，要敢于和同事在业绩、荣誉、待遇上作比较，在各方面都要走在队伍的前面。能做到这一点的人都有比较强的企图心，他们愿意付出比一般人更多的努力，为了达到自己的目标，他们会奋勇前进。所以，我们经常会看到在销售团队

中，业绩名列前茅的几位销售人员相互竞争，今天你第一，我奋起直追，明天我就是冠军。

其实，只要保持良好的心态，就不存在什么天堂和地狱。一般来说，心态会像地心引力一样影响着销售人员的思想和行为，销售人员只要了解和把握相应的心理定律，就能让自己具备“波澜不惊”的优秀心理素质：

一是期望定律。你对事情的期望决定你的态度，而你的态度又决定了事情的结果，所以你必须期望最好的。

二是坚信定律。假如你对自己、对工作、对公司、对客户有坚强的信心，你所坚信的事情就会在你的生活中真实地发生。

三是间接效用定律。它告诉我们，生活中的大部分事情是经由间接方法来完成的，而不是直接诉求你所期待的结果。

四是情绪定律。它是指每一个客户的购买决定都是100%受情绪影响的，而客户同时具有渴望拥有该项产品的情绪以及惧怕买错东西的情绪。

五是吸引定律。它指出你好像是一块磁铁，只要你心中真诚地期待，你就会将周围有益于你的事物吸引到你的生命中。

六是相关定律。你外在行为的表现往往就是你内心世界的投影，所以要在内心追求真诚，追求公平，追求品质。

总之，销售人员必须培养更积极、更乐观，重视客户价值，追求卓越的心态。

2. 勤奋不仅仅是一种精神

如果你真心地想成为一名优秀的营销人员，你就必须认识到，推销工作本来就是坎坷难行的，有什么困难只能靠自己去克服，如果只想侥幸凭

运气行事，是行不通的。

常常听到一些推销员们抱怨：“今天的运气太差了，居然连一个客户也没谈成！”运气，这个可遇而不可求的因素，似乎在很大程度上已经被一些人归纳于失败或者成功的重要因素之一了。

一句“运气太差”的抱怨，就能够将一整天的失败痛苦抹杀得无影无踪，而一句“运气好极了”以及随之而来的兴奋，又可以将本来冷静的理智抛之于九霄云外。但所有的这一切，我们真的能将其归因于“运气”这摸不着、看不到的因素吗？英国推销大师麦科特曾经说：“我练习得越艰苦，我获得的幸运也就越多。”

营销人员的每一次推销，其实都是一次练习的机会，在不同的环境、不同的客户面前锻炼不同的技能。那些所谓“幸运的”推销大师与那些运气总是很差的推销员，在业绩上的巨大差别是显而易见的，但是有多少人认真地关注过推销大师们在其“好运气”的背后所隐藏的磨练出来的实力呢？

20世纪90年代，在上海有一位名叫张诚的推销员，他蝉联了3个年度的饮水机销售冠军。回顾起他走上推销之路的原因，也是由于一件很偶然的事情。

张诚中学毕业后，原本继承父业从事车工的职业。不料两年后由于经济不景气，工厂的订单大幅锐减，一个星期中有三天的时间根本没有工作可做。到后来工厂连发工资都有困难。正逢此时张诚的儿子出生了，家里的生活条件也就越来越拮据了。

有一天，他在报纸上偶然看到一则“某电器公司招聘饮水机推销员，专职、兼职均可”的广告。当时他心想既然可以做兼职，便可以利用周末的时间去拜访客户。于是他也不顾自己从来没有销售的实践经验，对饮水机更是一无所知，便毅然地加入了这一推销行列。

尽管张诚那时还根本不懂饮水机的工作原理，也没有经历过任何推销