

销售菜鸟 成功手记

——60位销售人员搞定订单全程扫描

王如昌◎著

专门为销售新人量身打造的销售技巧手册

善于了解并抓住顾客的心理，说服顾客，是一名销售人员应该掌握的最有效的销售技巧。本书具有指导性和实用性，可以帮助销售新人快速提升销售技能。



北京工业大学出版社

销售菜鸟 成功手记

——60位销售人员搞定订单全程扫描

王如昌◎著

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售菜鸟成功手记：60位销售人员搞定订单全程扫描 /
王如昌著. —北京：北京工业大学出版社，2014.2
ISBN 978-7-5639-3753-0
I. ①销… II. ①王… III. ①市场营销—案例
IV. ①F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 299525 号

销售菜鸟成功手记——60 位销售人员搞定订单全程扫描

著 者：王如昌

责任编辑：陶国庆

封面设计：翼之扬设计

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编：100124)

010-67391722 (传真) bgdcbbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：九州财鑫印刷有限公司

开 本：787毫米×1092毫米 1/16

印 张：16.75

字 数：201 千字

版 次：2014 年 2 月第 1 版

印 次：2014 年 2 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-3753-0

定 价：29.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

序

做销售工作当然要懂得技巧，不然就会像在黑夜中摸索前进一样误打误撞。善于抓住顾客的心理，说服顾客、攻其心理是一名销售人员应该掌握的最有效的销售技巧。只有掌握了客户的心理状态，才能做到见招拆招，达到知己知彼、百战不殆的效果。

能够在社会生活中取得令人欣喜的成就的人，很大一部分是拥有很强的销售能力的人。美国的相关调查证实了这一观点。普通销售人员的业绩仅仅能够达到超级销售人员业绩的 1/300。你会发现，在很多的企业中，20%的销售人员却创造了 80% 的业绩，虽然那些业绩优秀的销售人员并不是最能言善辩的，也不是最帅气和漂亮的，但是他们有一个相同的特点，那就是最善于掌握顾客的心理。

销售人员需要解决的重要问题是掌握客户的心理，往往是判断客户是不是对产品已经产生了兴趣，要能够读懂客户的暗示。为了最终达到和实现销售的目的，销售人员在和客户谈判的过程中，必须通过客户的外表、言谈等一系列的小细节来训练自己揣测客户心理、抓住客户心理的能力，从而分析出客户的真实的心理状态，然后实事求是地有根据地说出客户内心想要听到的话，推销客户真正需要的产品，提高客户的满意度。

爱迪生说，成功是 1% 的天分，再加上 99% 的努力。我们不是

销售菜鸟成功手记

——60位销售人员搞定订单全程扫描

天才，我们想要获得成功，我们要做的就是不断地努力。

其实成功地销售并不困难，关键看你是否掌握销售的精髓。众所周知，销售的本质就是为了达到销售成功，销售员通过自己的介绍来打动客户的心。所以，即便你是初入职场的菜鸟，你也不要怕，只要你掌握了销售的技巧，并且能够将其熟练地运用到你和客户的谈判过程中去，那么你也可以成为超级销售人才。

销售其实就是心理上的较量，是销售人员和客户心与心的战争。如果你想要成为一名超级销售人才，那么你就必须懂得心理学的重要性，在销售的过程中善于运用心理学中的相关知识来掌握客户的心理，从而提升你的销售业绩。

虽然大部分的销售人员都对如何提高自己的销售技巧感兴趣，但是销售技巧不是万能的，在实际的销售过程中，有80%的销售人员的失败是来源于自身的心态，而不是销售技巧的不娴熟。所以销售人员学习销售技巧的前提是建立自身正确的销售心态，否则也只是治标不治本，只是徒劳而已。

本书列举了大量的实际生活中发生在销售菜鸟身上的例子，并且根据这些现代销售活动的实际行为和活动过程，详细阐述了现代销售活动的准则和要素，当然这些都是成功销售最重要的部分。

即使你是一名销售行业的菜鸟，也请你不要感到无助和彷徨。这本书将帮你找到自信，掌握销售技巧，提高销售业绩，让你成为一名优秀的超级销售人员。



目 录

1. 随时发现潜在客户，随时出击 / 001
2. 我的销售密码：随时激活“客户” / 006
3. 给客户抛个“悬念”，订单就没问题了 / 010
4. 看我如何用“声音”征服客户 / 014
5. 微笑，是吸引订单的最好“磁铁” / 019
6. 我的产品不一定是最好的，但却最适合您 / 024
7. 有了“伶牙俐齿”，做销售驾轻就熟 / 028
8. 煮熟的鸭子也会飞，守住订单才是赢家 / 033
9. 想签单，就一定要立即行动起来 / 038
10. 想赢就会拼，拼了就能赢 / 042
11. 只有爱上自己，才能让客户“爱”上你 / 046
12. 听听客户的想法，别光顾着自己说 / 051
13. 要多想想：“如果我是客户”，该如何进行营销 / 056
14. 客户会“表里不一”，深入了解客户的需求 / 060

销售菜鸟成功手记

——60位销售人员搞定订单全程扫描

15. 一开始就要将订单拿出来 / 064
16. 相信自己是最好的销售员 / 068
17. 信心是原动力 / 072
18. 推销产品之前，先推销自己 / 076
19. 让名片再飞一会儿 / 080
20. 善于运用“假定已经成交”的心理战术 / 084
21. 告诉客户：你可以马上把车子开走 / 088
22. 哪怕是卖报纸，也要百折不挠 / 092
23. 害怕推销，就要努力地推销 / 097
24. 寻找属于自己的“成功推销铁律” / 101
25. 不要离开“好运气”，要一气呵成 / 105
26. 要满怀销售的激情 / 109
27. 和自己的客户做朋友 / 113
28. 措辞要“一针见血”，不打疲劳战 / 118
29. 不要忽视客户身边的人 / 122
30. 不是谁都是销售的重点，要有的放矢 / 127
31. 成功的秘诀是：别总盯着自己的失败记录 / 132
32. 良好的沟通永远是第一位的 / 136
33. 应对不同的客户有不同的技巧 / 141
34. 促使客户自动签单 / 145
35. “动之以情”是必要的 / 149
36. 给客户留下良好的印象，争取“回头客” / 153
37. 让自己的表达更具“魅力” / 157
38. 善用成功签单的“诱饵” / 162
39. 让客户百分百信任自己 / 166
40. 掌握销售的“生意经” / 170



- 41. 让客户替自己“宣传” / 174
- 42. 做一个优秀的听众 / 178
- 43. 坚决克服“不善于聆听客户”的弱点 / 183
- 44. 明确拜访结束后的目标 / 187
- 45. 努力让客户给自己五分钟 / 192
- 46. 注意客户的肢体语言 / 196
- 47. 要走得足够远，更远 / 201
- 48. 将客户的支出细分，算个精明数 / 205
- 49. 跟客户分享自己的私事甚至 事 / 210
- 50. 上门推销更要注重观察 / 214
- 51. 给客户隐晦而又大的暗示 / 219
- 52. 像研究自己一样深入研究客户 / 223
- 53. 建立广泛的人脉圈子 / 227
- 54. 练习“说话”，引导销售 / 231
- 55. 做手握信息源的人 / 236
- 56. 尽量降低售后服务和商品退换的难度 / 240
- 57. 让客户欣然地认可价格 / 244
- 58. “距离战”和“贴身战”双管齐下 / 248
- 59. 让客户适当感受“迫切性” / 251
- 60. 让客户觉得“有必要见你一面” / 255



1. 随时发现潜在客户，随时出击

菜鸟姓名：朱云枫（男）

行业分类：保险销售

从业时间：3年

工作地点：广州

菜鸟手记

生活保险化，保险生活化。人生处处都存在着推销，把保险融入到你的生活中，你就会发现经营保险的新的契机。

这年秋天，公司组织员工到外地游玩。在广州站上车时，我看到不远处有一个空位，就径直走过去坐了下来。那时，我做保险经纪没有多长时间，只是靠关系才签了几单业务，以至于我当时都不敢跟同部门的同事们谈话。



借着这次游玩的机会，同事们都不断地聊起自己的业绩。为了不显得太尴尬，我就在离部门同事较远的地方找了这样一个空位置。此时，旁边的座位上已经有一位女士了。这位女士看上去30岁左右，带着两个年纪较小的孩子。看这位女士的样子，我估计她应该是一位全职太太。我坐下后，就不时地打量这位女士。我心想，一个中年妇女带着两个年纪很小的孩子，在孩子教育方面肯定有不轻的负担，那么她会为孩子为家庭买保险吗？

这时，我脑海里出现了这样一个大大的问号：坐在车厢里，孩子又那么小，而且又是独自带着两个几岁的孩子，估计她家里的经济条件也好不到哪里去。我很自然地把身边的这位女士放在推销范围之外了。

后来，我又想了想，会不会就因为这位女士家庭条件一般，所以才需要给孩子买儿童成长保险或意外险之类的保险呢？我在心里打起了小算盘，为她算了一笔账。我想，如果她每月都拿出几百元来为家人特别是为孩子买份保险的话，万一有什么意外发生，她和丈夫可能就不会手忙脚乱了。于是我产生了向她推销保险的念头。

但是当时的我并没有马上行动，而是耐心地等待着。等列车开了半个多小时，准备到下一站靠站时，趁着列车临时停站的时间，我飞跑到车站的小摊上，买了两份小礼物送给孩子们，并同这位女士闲聊了起来，一直聊到孩子的学费。

“您先生肯定很爱您，他在哪里发财？”我问道。

“是的，他是一个优秀的男人，每天都忙于应酬。由于他在R公司担任了一个重要部门的主管，因此没有时间陪我和孩子们。”她回答道。

“这次打算到哪里玩？”我继续问。

“我们计划在长沙站住一晚，第二天搭快班去武汉。”她如实



地回答。

“长沙是一个著名的旅游城市，时值初秋，很多人都会到这里来玩。你们有预定好住的地方吗？”我关心地问她。

听我这么一说，这位女士有点儿紧张了，说：“没有，还没找到住的地方，这下麻烦可大了。”

听到她的话，我赶紧说：“我们这次游玩的目的地就在长沙，或许我能帮助你。”

她听后很开心，对于我的建议，她很愉快地接受了。随后我就掏出名片递给了她。

到了长沙后，我跟那位女士和她的孩子挥手道别。不过，我的心里却一直希望她们找不到住的地方。果然，事如我所愿，在我还没有入住酒店时，就接到了她打来的电话。她说由于自己带着两个那么小的孩子，找了很久都没有找到合适的住处，看我能不能帮帮忙。

于是我让朋友帮忙，很快就找到了一家适合她们的宾馆，我还亲自打车去了她们的所在地，把她们接到宾馆，安排好她们的住宿等方面的事。我还很认真地把宾馆附近的饮食、交通以及景点情况一一告诉她们，还说如果她们不知道哪里好玩、哪里有好东西吃的话，不管什么时候都可以找我。

接下来的三四天，我一直都陪着她们游玩。

十来天后，我和同事们结束了游玩，开始上班。刚踏进办公室，我就接到了那位女士的丈夫打来的电话：“朱先生，很感谢您对我妻儿的帮助，如果不介意，我们想明天晚上请您吃顿饭，您觉得怎样？”他的真诚邀请让我说不出拒绝的话来。第二天晚上，我很高兴地出门了。

在饭桌上，我明白这是天赐良机，给了我一个向他们开口提保险事宜的机会，但我并没有急着开口。此时，碰巧包间里电视



销售菜鸟成功手记

——60位销售人员搞定订单全程扫描

上播报一则关于一家人在自驾游途中出了意外的新闻。我觉得时机来了，便说：“如果当时那个家庭购买了意外险，那么接下来的事就会很好处理了。”

丈夫听后又问：“会方便多少？我听别人说这个保险真要弄起来，是很麻烦的。反正我是觉得保险公司是不可能尽心尽力地帮助我们的，靠他们还不如靠自己，靠亲人。”

听他这一说，我心里愣了一下，心想这个家庭买保险的概率还是较大的，那么应该怎样开这口呢？我想了几秒钟，就说：“也许吧，所有的保险公司和保险经纪都是以自身利益为出发点，哪会很热心，什么都为客户想呢！”

听了我的这种反身份的回答，丈夫心里马上松一口气，对我的戒备心理也放下了不少。

这时，我又说：“就像有时候我们身处异乡、找不到住的地方、找不到吃的地方一样，并不一定会有人愿意无偿地伸出援助之手，这是要看个人的。”

我把这话一说，就勾起了这位女士的回忆。她翻开记忆的画面，想起我在长沙时对她们母女的帮助，立刻开口向我道谢。这时，我才对他们说，我是一个值得信任的人，虽然有很多人不会随便伸出援助之手帮助别人，也有很多保险经纪不是真心地对待每一个客户的，但我是例外的。

有长沙之行的事实作为依据，这位女士和她的丈夫对我的为人也不好说什么了。于是，在饭局结束后，我顺利地拿到了他们全家四人的保险订单。

菜鸟心得

总的来说，想做一名优秀的推销员，就要有发现的眼光，并



能随时随地地挖掘、搜集、调查身边潜在的客户，切忌盲目行动。机会来了，不要犹豫，不然就会失去机会，要看准目标后立刻行动。只有不断地寻找机会，才能够及时把握住机会。在你吃饭的时候，在你搭乘地铁的时候，坐在你周围的人都有可能是你的潜在客户，甚至在你和别人交流过程中，你也能捕捉到一些对你有用的信息。处处留心皆机遇。那些漠视周遭事物的人，他们连当推销员的资格都没有，更不用说当成功的推销员了。



2. 我的销售密码：随时激活“客户”

菜鸟姓名：刘昊（男）

行业分类：保险销售

从业时间：3年

工作地点：上海

菜鸟手记

在我做推销员的那段时间里，最令我自豪的一件事就是让一家汽车公司的每一位员工都在我手上购买了一份保险。在这里有必要着重强调一下，我前面所说的这家汽车公司只是某企业集团的一个分公司而已。要知道，这个企业集团是一个非常大的公司，旗下有很多子公司，如××重工、××电机、××空调等。当时我推销保险的对象只是我所在保险公司附近的这个企业集团的一



家汽车分公司里的员工罢了。

我记得很清楚，那时，我进保险公司一年多，业务已经挺熟练了。我不甘于现状，于是一个大胆而又可行的计划就在这个时候出现在我的脑海中：找××汽车公司的董事长要一份公司员工的名单，然后大规模地推销保险业务。虽然我知道这个计划实行起来有很大的难度，但是我还是决定试一下。

出现这个想法的那一晚，我激动得无法入睡。如果我的这个计划能够实施，那么我的业绩就会得到难以想象的飞跃。到时候，不单是××汽车公司的所有员工，还有与××汽车公司有交易的绝大部分客户都会在我手里买保单。

我知道这不能着急，于是我挑了一个自认为比较好的时机找到负责公司推销业务的总监王先生。在王先生的办公室里，我信心满满地向王先生说了我的想法，随后诚恳地请求他，希望他能够帮助我向××汽车公司的董事长要一份他们公司员工的名单。

王先生听了我的话什么表示都没有，半晌后，他用他那冷漠的眼神直直地盯着我，吓得我连大气也不敢喘。在我再次请求他帮忙时，他开口了，说：“你的这个想法已经大大超出了我们集团的业务范围了，难道你不了解吗？”

虽然事情到了这样，但我并不想放弃，我鼓起勇气继续说：“王总监，我可以直接去找他们公司的董事长，在他面前说出这个请求吗？”

王总监的眼神让我心里发毛了，他狠狠地说了一句：“这像什么样？荒谬至极！”过了一会儿他又说：“去试试吧。”

我焦急地等了几天，终于盼到了约见的通知。带着非常激动的心情，我来到了××汽车公司的大门口，看到这幢高大威严的××大厦时，我的心不由得紧张了起来。

好不容易通过了重重关卡，我终于被带到了会客厅。这个偌



大的会客厅里只有我一个人孤零零地坐着。整个房间被布置得很奢华，所有的东西都贵气逼人，我感觉到自己就好像是悬浮在半空中的一粒尘埃。等了很长时间后，实在经不住睡虫的袭击，我就倒在华丽的沙发里睡着了。也不知道过了多久，我感觉我的肩膀被人轻轻地拍了几下。我睁开眼，看到我面前正站着董事长黑泽先生。他用洪亮的声音对我说：“你找我干什么？”

当时，脑袋还不是很清醒的我听到他这么一问，紧张得连话都说不出来了。自我调整一下后，我才向他说出我推销的全盘计划。

“董事长，您好，是这样的，我想请求您给我一份……”我的话才说了一半就被他硬生生地打断了。他说：“什么？你觉得我会帮你给我的员工介绍保险这东西？”

来这里之前我就想到过会被拒绝，为此我还准备了一堆反驳并说服他的话。但令我想不到的是，董事长居然会对保险业务这么看不起，还称其为“这东西”。

我非常生气，就大声地对他说：“你这个蛮横不讲理的东西！”我踏步向前。董事长有点儿害怕我这举动，就往后退了几步。我接着大声说：“你刚才说了‘保险这东西’，是不是？你们企业集团旗下不是也有做保险这一行的分公司吗？他们在观众媒体面前不是都说‘保险是正当行业吗’？你这样的人也能当执行董事长？”我这一番举动把这位董事长吓了一跳，他好像傻了一般。我狠狠地瞪了他一眼，带着愤怒的心情离开了会客室。

走到大街上，我的心还是无法平静下来，就在马路边踱来踱去。直到快下班了，我才回到公司，找到王总监向他汇报这件事情的来龙去脉。刚说完，办公室的电话就响了起来，是××汽车公司的董事长打过来的，他对王总监说：“刚才你们公司有个名



叫刘昊的员工在我公司里对我说了很多不敬的话，我感到很生气，但我后来想了一会儿，觉得我的想法确实是有点儿不对，刘昊的计划很不错……”

后来我才知道，××汽车公司董事长马上就召开了临时会议，并在会上宣布，凡是××汽车公司的员工，都必须在一个月内找我购买保险。

下班后刚回到家，我就接到了××汽车公司董事长的电话，他说：“对于今天发生的事，我感到非常抱歉，你这么诚心诚意地来找我，我却沒有好好地招待你。明天是周末，如果你有时间，希望你能到我家来一趟。”

第二天十点左右，我到了这位董事长家里。这次，他对我非常热情，还特意为我买了一套做工非常精细的西装、衬衫和皮鞋。他说：“人靠衣装马靠鞍，一个有模有样的推销员一定要在着装上多加重视。”

令人无法想象的是，我的鲁莽行为居然会令这位董事长对我刮目相看，在接下来的日子里，他对我的事业鼎力相助。不久后，我的计划已经得到完满实施，我的业绩稳居公司榜首。

菜鸟心得

在还没有能引起潜在客户的注意之前，推销人员都是处于被动状态的。这时，尽管你用尽了九牛二虎之力，那也是没有用的。如果能在合适的时机对客户使用一下激将法，那就准能让对方把你记住。在拿到交谈的主动权后，你再实施下一步计划。

