

普
华
经
管

sale

莫萨营销漫画销售场景系列

我的
第一本 漫画 销售书

· 快乐看漫画 · 迅速学销售 · 轻松提业绩 ·

经典销售
场景 109 例

张小琴◎编著

好看、好学、好用
趣味销售指导手册!



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销漫画销售场景系列

我的第一本漫画销售书

——经典销售场景 109 例

张小琴 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

经典销售场景 109 例 / 张小琴编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 6

(莫萨营销漫画销售场景系列. 我的第一本漫画销售书)

ISBN 978-7-115-28230-9

I. ①经… II. ①张… III. ①销售—基本知识 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 099463 号

内 容 提 要

本书通过生动、有趣的漫画详尽展现了销售人员在销售过程中可能遇到的各类常见问题, 从销售过程的开始阶段到销售结束的收取账款、售后服务阶段, 全面阐述了整个销售过程中各种场景的处理方法和技巧, 为销售人员顺利成交提供了参考范例和指导。

本书适合一线销售人员阅读, 也可供培训师开发销售培训教材时参考使用。

莫萨营销漫画销售场景系列

我的第一本漫画销售书——经典销售场景 109 例

◆ 编 著 张小琴

责任编辑 王飞龙

执行编辑 赵雨思

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市潮河印业有限公司印刷

◆ 开本: 800×1000 1/16

印张: 15.5

2012 年 6 月第 1 版

字数: 55 千字

2012 年 6 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-28230-9

定 价: 33.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“莫萨营销漫画销售场景系列”前言

面对长篇累牍的文字，你是否觉得昏昏欲睡？看到图书对销售情景的描述，你是否感叹自己想象力匮乏？大段的技巧说教，是否让你虽通读全书却不得要领？

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书努力让销售技巧类图书既生动好看，又能够提供丰富的知识与技巧，同时具备较强的实用性和可操作性，帮助读者在轻松阅读的同时，掌握各种销售技巧，灵活处理销售过程中的各种问题，最终达到“销售能力项项强、销售业绩节节高、职业生涯步步广”的目标。

本系列图书针对各类销售人员分别塑造出几位不同的主人公，将他（她）可能遇到的关键销售场景以漫画的形式展现出来，并配以精彩的现场评析、丰富的销售宝典、实用的话术金句和可能遇到的误区提示，让各类销售人员快速掌握实用的方法和技巧，帮助他们顺利完成交易。

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书共计四本，分别是《我的第一本漫画销售书——经典销售场景 109 例》、《我的第一本漫画销售书——服装销售场景 108 例》、《我的第一本漫画销售书——汽车销售场景 112 例》、《我的第一本漫画销售书——保险销售场景 105 例》。

本系列图书根据情景需要，设计了场景直播、现场评析、销售宝典、话术金句、巧避误区五大模块，从不同的角度帮助销售人员提升销售技能。本系列图书有如下三大特点。

1. 立体生动

系列书“场景再现”模块采用了漫画形式，栩栩如生地展现了销售人员在面对各种销售情景时的处理方式，生动、逼真的人物对话和形体动作跃然纸上。

2. 全面模拟

本系列图书覆盖各类销售的全过程，全方位地模拟了可能发生的各种销售情景，让销售人员在各个销售阶段都能有相同或类似的范例参考，快速找到解决方法。

3. 好用有效

在本系列图书中，我们针对各种销售情况和问题，总结出了相应的“话术金句”供销售人员在实际工作中灵活套用，帮助销售人员在与顾客沟通和交流的过程中做到游刃有余。

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书适合销售一线的各类销售人员使用，也可作为企业培训、指导销售人员的参考用书，或供培训师开发销售培训教材时参考。

由于作者时间、经验有限，书中难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提出宝贵意见，以便作者在修订图书时加以补充和完善。

在本系列图书编写的过程中，杨扬、孙立宏、王淑燕、阎晓霞、刘井学、刘伟、董建华、孙宗坤、高佳瑜负责资料的收集和整理，设计中心的邓长发、廖应涵、王建霞、王玉凤、任玉珍、庄惠欢、李苏洋、唐娟、官小龙负责插图的制作，在此一并表示感谢。

目 录

第一章 寻找客户——众里寻他千百度	3
第一节 找到客户有渠道	4
场景 1 抓住上门的每一位客户	4
场景 2 让名片帮助你寻找客户	6
场景 3 时刻挖掘身边的潜在客户	8
场景 4 利用公共资源寻找客户	10
场景 5 邀请老客户介绍新客户	12
场景 6 通过亲戚朋友找客户	14
场景 7 多参加聚会也能有收获	16
第二节 关键人物仔细寻	18
场景 8 利用销售部找关键	18
场景 9 寻求其他部门帮助	20
第二章 登门拜访——早起的鸟儿有食吃	23
第一节 拜访之前须策划	24
场景 10 找到拜访理由	24
场景 11 预约拜访时间	26
场景 12 选择见面地点	28
场景 13 设计拜访提问	30
场景 14 如何应对客户的“没兴趣”	32
场景 15 如何应对客户的“资金紧张”	34

场景 16	如何应对客户的“等我约你”	36
第二节	做好准备早见面	38
场景 17	仪容仪表整理好	38
场景 18	调节心理干劲足	40
场景 19	工具资料提前备	42
场景 20	寒暄客套调气氛	44
场景 21	准备精彩开场白	46

第三章 拉近距离——处处留心皆学问 49

第一节	关注细节生好感	50
场景 22	真诚地赞美客户	50
场景 23	成为客户的粉丝	52
场景 24	关心客户的身体	54
场景 25	与客户“套近乎”	56
场景 26	赞美客户的家人	58
场景 27	重视客户身边人	60
场景 28	寻找与客户共同点	62
场景 29	从房间摆设找到话题	64
场景 30	积极回应客户的话题	66
第二节	提供利益固友谊	68
场景 31	向客户送上祝福	68
场景 32	为客户送点小礼物	70
场景 33	常邀请客户聚餐	72
场景 34	为客户提供帮助	74
场景 35	主动为客户分忧	76

第四章 产品推介——找准靶心快出手 79

第一节	展示产品找机会	80
场景 36	挖掘引导客户需求	80

场景 37	抓住特性介绍产品	82
场景 38	邀请客户亲自体验	84
场景 39	转化产品的缺陷	86
场景 40	切中客户的关心点	88
场景 41	现场气氛巧妙把握	90
场景 42	通俗解释专业问题	92
第二节	产品报价讲策略	94
场景 43	先介绍价值再报价	94
场景 44	报价须留适当空间	96
场景 45	报价后勿轻易降价	98
场景 46	搬出上级巧妙报价	100
场景 47	明晰产品报价依据	102
场景 48	利用成交记录报价	104

第五章 排除异议——拨开云雾见青天 107

第一节	做足准备心不慌	108
场景 49	尊重客户异议	108
场景 50	探寻真实异议	110
场景 51	选择恰当时机	112
第二节	排除异议有方法	114
场景 52	给客户戴高帽	114
场景 53	忽视客户异议	116
场景 54	列举产品优点	118
场景 55	补偿产品缺点	120
场景 56	“打太极”推走异议	122
场景 57	接连反问破解异议	124
场景 58	直接反驳客户异议	126
场景 59	抓住重点突出优势	128
场景 60	使用假设排除异议	130

第三节 常见异议巧应对	132
场景 61 买不起	132
场景 62 太贵了	134
场景 63 我不需要	136
场景 64 没带够现金	138
场景 65 再考虑一下	140
场景 66 已经有供应商	142
场景 67 别家的更便宜	144
场景 68 对质量不放心	146
场景 69 对服务不满意	148
 第六章 促成交易——一锤定音获双赢	 151
第一节 促成交易重策略	152
场景 70 抓住购买信号	152
场景 71 卸掉成交压力	154
场景 72 给客户讲故事	156
场景 73 慎重许下承诺	158
第二节 刺激成交有方法	160
场景 74 直接成交法	160
场景 75 选择成交法	162
场景 76 假设成交法	164
场景 77 机会成交法	166
场景 78 最终问题法	168
场景 79 请求成交法	170
场景 80 异议成交法	172
场景 81 从众成交法	174
场景 82 诱导成交法	176
场景 83 幽默成交法	178
场景 84 试用成交法	180

场景 85	激将成交法	182
第三节	签约过程莫轻心	184
场景 86	签约之前莫忘形	184
场景 87	合同条款细确认	186
场景 88	买卖不成仁义在	188
第七章	收取账款——金银落定心才安	191
第一节	积极催款是根本	192
场景 89	提醒客户打款	192
场景 90	上门收款预约	194
场景 91	核对到账款项	196
场景 92	及时致谢客户	198
第二节	软硬兼施显高招	200
场景 93	查明拖欠原因	200
场景 94	积极保持沟通	202
场景 95	示弱唤起同情	204
场景 96	拿出强硬姿态	206
第三节	常见理由有对策	208
场景 97	出纳不在	208
场景 98	没到付款时间	210
场景 99	我们资金紧张	212
场景 100	这事不归我管	214
场景 101	产品销量不好	216
第八章	售后服务——细水长流汇江河	219
第一节	定期回访增感情	220
场景 102	回访使用情况	220
场景 103	经常问候老客户	222
场景 104	送出额外关怀	224

第二节	抱怨投诉及时解	226
场景 105	成交以后就变脸	226
场景 106	产品质量有问题	228
场景 107	事实与承诺不符	230
场景 108	叫你们主管出来	232
场景 109	售后服务太差了	234



大家好，我叫麦多多，是一家上市公司的销售总监。我在众多行业从事过销售工作，从一名什么都不懂的“菜鸟”，到公司销售冠军，再到销售总监，摸爬滚打十几年，我积累了不少销售经验和技巧。现在我把我的经验分享给大家，希望对那些辛苦打拼的朋友们有所帮助！

第一章 寻找客户——众里寻他千百度



俗话说，“巧妇难为无米之炊”。没有客户作支撑，销售人员个人能力再强、谈判技巧再熟练，也是英雄无用武之地。因此，在销售人员大展身手之前，找到潜在客户非常重要。



第一节 找到客户有渠道

场景 1 抓住上门的每一位客户



场景直播





现场评析

俗话说“人不可貌相，海水不可斗量”，谁也没想到，衣着寒酸的老夫妻居然会是富豪。面对送上门的客户，别的销售人员以貌取人、坐失良机，而麦多多一视同仁地热情对待，出人意料地做成了一笔大单。



销售宝典

- 在出发寻找客户之前，销售人员首先要抓住主动上门、来到你身边的每一位客户。因为这样的客户的目的更明确、需求更强烈，只要热情对待、善于引导，成交的概率将非常高。
- 对于主动上门的客户，销售人员要充分把握机会，按以下四个步骤热情接待。
 1. 热情招呼：看到客户上门，销售人员要面带微笑向客户问好。
 2. 仔细询问：问清客户的需求和对产品各方面的要求。
 3. 真诚推荐：根据客户的需求，真诚地向客户推荐符合其要求的产品。
 4. 礼貌送客：无论客户是否购买，都要礼貌地送客户离开。



巧避误区

- 销售人员每天要接触形形色色的人，在无法准确判断谁是潜在客户之前，一定要做到不用有色眼镜看人，不怠慢任何一个客户，在接待客户时，一定要避免以下行为。
 1. 以貌取人：根据客户穿戴、外貌等区别对待，瞧不起衣着寒酸的客户。
 2. 傲慢无礼：盛气凌人地对待客户，一副不耐烦的样子。
 3. 有气无力：接待客户时无精打采，对客户的话爱答不理，一脸麻木。
 4. 急躁不安：不停地催促客户，不等客户说完就抢话，表现得爱生气。

场景 2 让名片帮助你寻找客户



场景直播

