

国家示范校建设计算机系列规划教材

终端产品销售轻松入门

主 编 马 莉



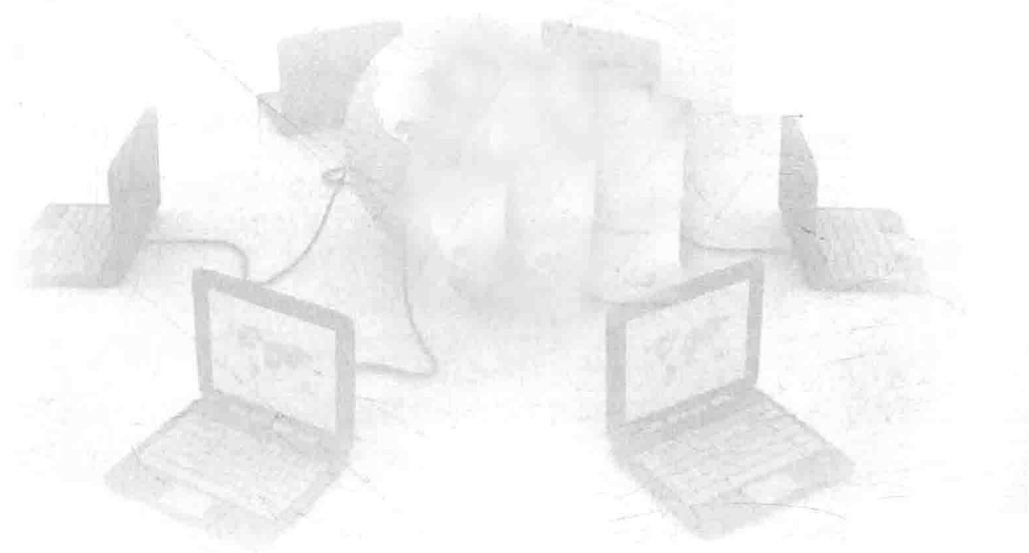
国家示范校建设计算机系列规划教材

终端产品销售轻松入门

主 编 马 莉

副主编 陈洁莹 彭 昶

参 编 黄曦帆 胡 旻



 暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

终端产品销售轻松入门/马莉主编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 5
(国家示范校建设计算机系列规划教材)
ISBN 978 - 7 - 5668 - 0967 - 4

I. ①终… II. ①马… III. ①移动终端—销售学—高等学校—教材
IV. ①F724. 746

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 054996 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学
电 话: 总编室 (8620) 85221601
营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)
传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)
邮 编: 510630
网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心
印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 10.75
字 数: 197 千
版 次: 2014 年 5 月第 1 版
印 次: 2014 年 5 月第 1 次

定 价: 30.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

国家示范校建设计算机系列规划教材

编委会

总 编：叶军峰

编 委：成振洋 吕惠敏 谭燕伟 林文婷 刁郁葵
蒋碧涛 肖志舟 关坚雄 张慧英 劳嘉昇
梁庆枫 邝嘉伟 陈洁莹 李智豪 徐务棠
曾 文 程勇军 梁国文 陈国明 李健君
马 莉 彭 昶 杨海亮 蒙晓梅 罗志明
谢 晗 贺朝新 周挺兴

顾 问：

谢赞福 广东技术师范学院计算机科学学院副院长，教授，
硕士生导师

熊露颖 思科系统（中国）网络技术有限公司“思科网络学
院”项目经理

林欣宏 广东唯康教育科技股份有限公司区域经理

李 勇 广州生产力职业技能培训中心主任

李建勇 广州神州数码有限公司客户服务中心客户经理

庞宇明 金蝶软件（中国）有限公司广州分公司信息技术服
务管理师、培训教育业务部经理

梅虢斌 广州斯利文信息科技发展有限公司工程部经理

总序

当前，提高教育教学质量已成为我国职业教育的核心问题，而教育教学质量的提高与中职学校内部的诸多因素有关，如办学理念、师资水平、课程体系、实践条件、生源质量以及教学评价等等。在这些影响因素中，无论从教学理论还是从教育实践来看，课程都是一个非常重要的因素。课程作为学校向学生提供教育教学服务的产物，不但对教学质量起着关键作用，而且也决定着学校核心竞争力和可持续发展能力。

“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”的启动，标志着我国职业教育进入了一个前所未有的重要的改革阶段，课程建设与教学改革再次成为中职学校建设和发展的核心工作。广州市轻工高级技工学校作为“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”的第二批立项建设单位，在“校企双制、工学结合”理念的指导下，经过两年的大胆探索与尝试，其重点专业的核心课程从教学模式到教学方法、从内容选择到评价方式等都发生了重大的变革；在一定程度上解决了长期以来困扰职业教育的两个重要问题，即课程设置、教学内容与企业需求相脱离，教学模式、教学方法与学生能力相脱离的问题；特别是在课程体系重构、教学内容改革、教材设计与编写等方面取得了可喜的成果。

广州市轻工高级技工学校计算机网络技术专业是国家示范性重点建设专业，采用目前先进的职业教育课程开发技术——工作过程

导向的“典型工作任务分析法”（BAG）和“实践专家访谈会”（EXWOWO），通过整体化的职业资格研究，按照“从初学者到专家”的职业成长的逻辑规律，重新构建了学习领域模式的专业核心课程体系。在此基础上，将若干学习领域课程作为试点，开展了工学结合一体化课程实施的探索，设计并编写了用于帮助学生自主学习的学习材料——工作页。工作页作为学习领域课程教学实施中学生所使用的主要材料，能有效地帮助学生完成学习任务，实现了学习内容与职业工作的成功对接，使工学结合的理论实践一体化教学成为可能。

同时，丛书所承载的编写理念与思路、体例与架构、技术与方法，希望能为我国职业学校的课程与教学改革以及教材建设提供可供借鉴的思路与范式，起到一定的示范作用！

编委会

2014年3月

前 言

电子产品营销，从20世纪90年代开始飞速发展，到今天已经达到无孔不入的地步，成为一名成功的电子产品销售者是许多年轻人的理想。

高职院校以培养高技能型人才为目标，为产业转型升级供给人才，但现有的课程本身存在诸多问题，课程目标偏离职业教育人才培养的目标，课程内容跟不上技术发展的步伐，教学方法不能满足现代职业教育对职业能力培养的要求。课程改革作为提高教学质量的核心势在必行。而基于协同创新的理念，通过学校和企业，学校部门，教研组之间协同合作，共同开发和实施职业院校课程改革将会是一种新的途径。

另外，作为示范校建设项目中计算机网络专业的核心课程，《终端产品销售轻松入门》来源于企业实践专家访谈会上梳理出来的典型工作任务，其开发应符合企业的最新要求，其实施也应立足于企业，因此需要学校和企业协同创新的理念下开展深度校企合作。同时，计算机网络专业老师往往缺乏专业的销售技巧，因此，也需要商务专业的老师在协同创新理念下参与课程的开发与实施。

作者运用多年从事商务教学的经验，挖掘最新电子产品背后的品牌故事、技术特点和营销案例，让读者快速地跨过电子产品营销的门槛，掌握销售电子产品的核心思路。

本书从销售的入门技巧到各种电子产品的特点、营销技法都作

了具体的介绍。同时以实际工作任务为引领，在理论基础和实际案例介绍后，都有基于工作过程的引导题目，让读者将各类知识融会贯通。

电子产品发展一日千里，虽然作者已尽力使产品资讯保持最新，但本书到读者手上时，产品信息难免滞后，请读者自行更新相关信息。准备时间有限，错漏难免，敬请海涵。

编者

2014年2月

目 录

总 序	1
前 言	1
学习情境一 卖手机	1
1.1 卖家需要掌握的信息	1
1.1.1 概述	2
1.1.2 相关知识	3
1.1.3 案例	13
1.1.4 卖家需要掌握的信息	16
1.2 买家的心态	20
1.2.1 概述	20
1.2.2 消费群体特点	20
1.2.3 消费群体消费心理	22
1.2.4 案例	22
1.3 销售技巧	24
1.4 售后服务技巧	36
1.5 手机销售实战	41
学习情境二 卖笔记本电脑	45
2.1 卖家需要掌握的信息	46
2.1.1 情景描述	46
2.1.2 概述	46
2.1.3 案例	54
2.2 买家的心态	56
2.2.1 情景描述	56
2.2.2 概述	56
2.2.3 案例	61
2.3 销售技巧	62
2.3.1 情景描述	62
2.3.2 概述	62
2.3.3 案例	65

2.4	售后服务	66
2.4.1	情景描述	66
2.4.2	概述	66
2.4.3	案例	68
2.5	笔记本电脑销售实战	69
学习情境三 卖办公设备		73
3.1	卖家需要掌握的信息	74
3.1.1	情景描述	74
3.1.2	相关知识	74
3.2	买家的心态	97
3.2.1	情景描述	97
3.2.2	相关知识	98
3.2.3	案例	102
3.3	销售技巧	103
3.3.1	情景描述	103
3.3.2	相关知识	104
3.4	售后服务	115
3.4.1	情景描述	115
3.4.2	相关知识	115
3.5	办公设备销售实战	118
学习情境四 卖网络软件		124
4.1	卖家需要掌握的信息	125
4.1.1	情景描述	125
4.1.2	概述	125
4.1.3	案例	143
4.2	演示技巧	144
4.2.1	情景描述	144
4.2.2	概述	144
4.2.3	案例	146
4.3	售后服务	155
4.3.1	情景描述	155
4.3.2	概述	155
4.4	网络软件销售实战	160
参考文献		164

学习情境一

卖手机

小明、小强、小东三人来到手机卖场，准备为自己挑选一台智能手机。作为销售人员，你如何让小明、小强、小东满意而归呢？下面就让我们看一下吧！



学习目标

1. 能利用网络资源搜集手机相关资料并说出手机产品的特点；
2. 能根据不同消费者的心态特点选择相应的手机进行推销；
3. 能灵活运用销售技巧推销手机产品；
4. 能在售后帮助顾客解决各类咨询和投诉问题。

1.1 卖家需要掌握的信息

熟练掌握知识的销售人员不一定是优秀的销售人员，但优秀的销售人员一定是熟练掌握产品知识的人。销售人员只要做足知识储备，必能在产品介绍时游刃有余，且能为销售成功增添砝码。

Jone 是一名中职毕业生。她毕业后选择了在中华广场卖手机。Jone 对着众多型号和款式的手机，感到很苦恼，因为她不知道应该如何掌握这些手机的特点。让我们一起帮帮她吧。

1.1.1 概述

随着科技的发展,手机的普及度越来越高,手机凭功能多,易携带等特点迅速被大众所接受。手机,早期又称“大哥大”,是在较广范围内使用的便携式电话终端,最早由摩托罗拉公司发明。迄今为止已发展至4G时代。

1.1.1.1 手机的分类

手机分为非智能手机 (Feature Phone) 和智能手机 (Smart Phone)。

1. 非智能手机 (Feature Phone)

非智能手机又称功能型手机,是移动电话的一种类型,在 iOS、Android、Windows Phone 等智能移动操作系统未面世前,很多非 PDA 类型的手机都统称为功能型手机。它的运算能力无法与智能手机媲美,但却能够大致满足某些群体的消费者要求。有些功能型手机只能用来打电话及收发短信,当然,它也可以安装一些应用程序,但是绝大多数都是由 JAVA 或 BREW 编写,且不容易安装或卸载,能够使用的应用程序接口比智能手机要少。

2. 智能手机 (Smart Phone)

智能手机 (Smart Phone),是指“像个人电脑一样,具有独立的操作系统,可以由用户自行安装软件、游戏、导航等第三方服务商提供的程序,通过此类程序来不断对手机的功能进行扩充,并可以通过移动通信网络来实现无线网络接入的这样一类手机的总称”。智能手机的普及范围已经布满全世界,因为智能手机具有优良的操作系统、可自由安装各类软件、大屏的全触屏式操作感这三大特性,它完全终结了前几年的键盘式手机,成为消费者购买的主流。

1.1.1.2 手机产品的特点

1. 非智能手机通用特点

- (1) 能够进行通话、收发短信等手机功能。
- (2) 省电,部分手机最长待机时间可达35天之多。
- (3) 内置附加功能足以满足低需求的消费者,如手电筒、录音机、简单的游戏、时钟及码表、收音机等功能软件。
- (4) 价格便宜。
- (5) 性能稳定及收讯质量较佳。

2. 智能手机通用特点

(1) 能够进行通话、收发短信等手机功能。

(2) 具备无线接入互联网的能力，即需要支持 GSM 网络下的 GPRS 或 CDMA 网络下的 CDMA 1X 或 3G 网络。

(3) 具备 PDA 的功能，包括 PIM（个人信息管理）、日程记事、任务安排、多媒体应用、浏览网页等。

(4) 具备一个开放性的操作系统，在这个操作系统平台上，可以安装更多的应用程序，从而使智能手机的功能得到无限的扩充。

(5) 具有人性化的一面，可以根据个人需要扩展机器的功能。

(6) 功能强大，扩展性能强，第三方软件支持多。

1.1.2 相关知识

1.1.2.1 智能手机操作系统

1. 谷歌 Android

中文名“安卓”或“安致”，其实尚未有统一中文名称。它是由谷歌、开放手持设备联盟联合研发，谷歌独家推出的智能操作系统。2011年初，数据显示，仅正式上市两年的 Android 操作系统已经超越称霸十年的塞班操作系统，跃居全球第一。2012年11月数据显示，安卓占据全球智能手机操作系统市场76%的份额，中国市场占有率为90%，彻底占领中国智能手机市场，也成了全球最受欢迎的智能手机操作系统。谷歌推出安卓时采用开放源代码（开源）的形式，导致世界大量手机生产商采用安卓系统生产智能手机，再加上安卓在性能和其他各个方面也非常优良，便一举成为全球第一大智能操作系统。安卓在世界上最为强大的竞争对手为苹果公司研发推出的 iOS 智能操作系统和微软公司研发推出的 Windows Phone 智能操作系统，而在开发商上，三星电子（可简称三星，是三星集团旗下最大的子公司）和苹果公司也互为手机业竞争的死敌，三星也采用安卓智能系统生产智能手机，便与苹果公司共同打败了当年全球第一大手机生产商诺基亚。多年与强大对手苹果公司进行激烈的竞争让三星成为全球第二大手机生产商，而2011年10月底，三星智能手机出货量为2780万部，在全球智能手机市场的份额为23.8%，超越苹果成了全球手机出货量第一的手机生产商和全球第一大手机生产商，



同时也成了苹果公司在手机业最强大的竞争对手。三星还是安卓操作系统驾驭能力最好的手机生产商。截至 2013 年底三星在全球企业市值中为 2 273 亿美元，2013 年三星年营业额为 1 785.5 亿美元。2013 年世界 500 强企业中，三星排名第 14 位，三星采用安卓获得此成就也对安卓在世界的地位发展进行了非常重要的推动，换句话说，安卓在世界上拥有这样的辉煌是三星所给予的。

支持厂商：世界所有手机生产商都可任意采用，并且世界上 80% 以上的手机生产商都采用安卓。

基于安卓智能操作系统的第三方智能操作系统：因为谷歌已经开放安卓的源代码，所以中国和亚洲部分手机生产商研发推出了基于安卓智能操作系统的第三方智能操作系统，其中来源于中国手机生产商的基于安卓智能操作系统的第三方智能操作系统最为广泛，例如 Flyme、MIUI、乐蛙、深度 OS、点心 OS、腾讯 tita、百度云 ROM、乐 OS、CyanogenMod、JOYOS、Emotion UI、Sense、LG Optimus、魔趣、OMS、百度·易、Blur、阿里云 OS 等。其中，阿里云 OS 和 OMS 与安卓都是以 Linux 操作系统为内核的智能操作系统，因为阿里云 OS 和 OMS 都吸取了安卓的大量精华，所以也可以说是基于安卓智能操作系统的第三方智能操作系统。

2. 苹果 iOS

苹果公司研发推出的智能操作系统，采用封闭源代码（闭源）的形式，因此仅为苹果公司独家采用。截至 2011 年 11 月，根据 Canalys 的数据显示，iOS 已经占据了全球智能手机系统市场份额的 30%，在美国的市场占有率为 43%，为全球第二大智能操作系统，iOS 在世界上最为强大的竞争对手为谷歌推出的安卓智能操作系统和微软推出的 Windows Phone 智能操作系统。iOS 因其独特人性化、极为强大的界面和性能深受用户的喜爱。iOS 本身就为一款发烧级的智能操作系统，苹果手机全部采用 iOS 操作系统，因此苹果手机也是一款世界顶尖的发烧级手机，同时还是世界上最为昂贵的手机。早期苹果公司与三星共同打败当年的全球第一大手机生产商诺基亚，继而成了诺基亚后的全球第一大手机生产商，而把三星一直打压在全球第二大手机生产商的位置。但在 2011 年 10 月底，苹果手机出货量为 1 710 万部，市场份额为 14.6%，成为全球手机出货量第二的手机生产商。苹果公司最为强大的竞争对手三星大发威力，手机出货量超越苹果公司，导致全球第一大手机生产商的宝座被三星夺取，但苹果公司为了反击夺取全球



01
00011
1
00
0100

第一大手机生产商的宝座仍然在与三星进行激烈的竞争中。苹果公司在 2013 年全球企业市值缩水为 4 778 亿美元（2012 年为 6 235 亿美元），但仍然还是世界市值第一的上市公司。2013 年苹果公司年营业额为 1 565 亿美元，在 2013 年世界 500 强企业中排名第 19 位。

支持厂商：苹果（闭源）。

3. 微软 Windows Phone

微软公司研发推出 Widows Phone 智能操作系统，同时将谷歌的 Android 和苹果的 iOS 列为主要竞争对手。截至 2012 年 8 月，微软 Windows Phone（包括旧 Windows Mobile 系列和 Windwos Phone 系列）占据了全球智能手机系统市场份额的 24%，超越了黑莓和塞班，成了全球第三大智能操作系统。一款全新的操作系统的辉煌就此拉开序幕，并且，前几年的全球第一大手机生产商诺基亚与微软达成全球战略同盟关系并深度合作共同研发 Windows Phone，不久谷歌的 Android 和苹果的 iOS 两大全球顶尖级的智能操作系统会迎来新的强大竞争对手。



支持厂商：诺基亚、三星、华为、HTC。

4. 谋智 (Mozilla) Firefox OS

Firefox OS，专案名称为 Boot to Gecko，是由谋智公司（Mozilla Corporation）主导研发的开源移动操作系统，采用 Linux 核心，应用于智能手机。这个计划于 2011 年 7 月 25 日对外公开，2012 年 7 月 2 日宣布它的正式名称为 Firefox OS。采用开放网络（Open Web）技术，它是一种网络作业环境，以 Gecko 浏览器引擎为核心，采用 HTML5 来开发。所有应用都基于网络，希望用户一开机就能够连接上互联网，也可通过 HTML5 cache Manifest 或相关 API 在脱机时使用。



Firefox OS

支持厂商：世界所有手机生产商都可任意采用（开源）。

5. 黑莓 Blackberry

由 RIM 研发推出的智能操作系统。实际上 Blackberry 为黑莓的英文名称，是 RIM 公司独立开发的与黑莓手机配套的系统，在全世界都颇受欢迎。在此系统基础上，黑莓的手机更是独树一帜地在智能手机市场拼搏，在中



国拥有了大量粉丝。2013年1月30日起，RIM与Blackberry合并。2012年7月，黑莓占据了全球智能手机操作系统7%的市场份额，在美国市场共计11%的市场份额，曾为全球第四大智能操作系统，现被微软的Windows Phone智能操作系统超越。

支持厂商：RIM（闭源）。

6. 塞班 Symbian

塞班公司研发推出的塞班操作系统包括智能操作系统和非智能操作系统。当初塞班公司被诺基亚收购，便多次被诺基亚采用，开发了多款非智能手机和智能手机。诺基亚采用塞班成了全球第一大手机生产商。塞班曾经是全球第一大手机操作系统，但因为苹果iOS和谷歌安卓两款智能操作系统的问世导致塞班智能系统从全球第一大智能操作系统的位置上坠落下来，也让曾经是全球第一大手机生产商的诺基亚降至全球第三大手机生产商的位置。诺基亚为了扭转颓势，2011年2月对外宣布与微软公司达成战略合作，将开始设计生产基于微软推出的Windows Phone操作系统的智能手机。因为缺乏新技术支持，塞班的市场份额日益萎缩。截至2012年2月，塞班的全球市场占有率仅为3%，中国市场占有率则降至2.4%，塞班已经从全球第一大智能操作系统堕落到全球第五大智能操作系统。世界上已经没有任何的手机生产商采用塞班，更加上诺基亚在2012年第四季度财报中确认，诺基亚808 PureView是诺基亚最后一款塞班操作系统手机，因此也可宣告塞班已经死亡。伴随着一代用户的美好记忆，一个经历过辉煌时代的塞班操作系统就此终结。

支持厂商：诺基亚、三星、LG、索尼、爱立信、索尼爱立信（闭源）。

7. 三星 bada

bada是三星集团研发推出的新型智能手机操作系统，与当前被广泛关注的Android和iOS在将来成了竞争关系。该智能操作系统结合当前热度较高的体验操作方式，承接三星TouchWIZ的经验，支持Flash界面，对互联网应用、重力感应应用、SNS应用有着很好的支撑，电子商务公司与游戏开发公司也列入bada系统的主体规划中，CAPCOM、EA和Gameloft等公司为bada的紧密合作伙伴。2012年5月，bada在全球智能手机操作系统市场占有率为2.7%，为全球第六大智能操作系统。

支持厂商：三星（闭源）。



symbian
OS



8. 米狗 MeeGo

MeeGo 是诺基亚和英特尔联合推出的一个免费手机智能操作系统，中文昵称“米狗”，与安卓相同都为开源智能操作系统。该操作系统可在智能手机、笔记本电脑和电视等多种电子设备上运行，并有助于这些设备实现无缝集成。这种基于 Linux 的平台被称为 MeeGo，融合了诺基亚的 Maemo 和英特尔的 Moblin 平台。如诺基亚新品诺基亚 N9 就是采用 MeeGo1.2 系统。2011 年 9 月 28 日，继诺基亚宣布放弃开发 MeeGo 之后，英特尔也正式宣布将 MeeGo 与 LiMo 合并成为新的操作系统——Tizen。2012 年 7 月 8 日，一群前诺基亚员工和热衷于 MeeGo 操作系统的爱好者创立了一家名为 Jolla Mobile 的移动初创公司，将在中国发布新一代 MeeGo 智能手机，企业目标是生产高质量的 MeeGo 智能手机，再创辉煌。



支持厂商：英特尔、诺基亚、富士通、三星、联想、宏基、华硕、AMD、LG、中兴、华为、康佳、金立、海尔、多普达、天语、步步高、TCL、海信、酷派、长虹（开源）。

9. 泰泽 Tizen

中文名“泰泽”，是两大 Linux 联盟 LiMo Foundation 和 Linux Foundation 整合资源优势，携手英特尔和三星共同开发针对手机和其他设备的操作系统，该操作系统整合了 LiMo 和 MeeGo 两款操作系统，并且是基于 Linux 的开源操作系统，可运行在智能手机、平板、上网本、车载信息系统和智能电视上。它将由一个技术指导委员会管理，成员包括英特尔和三星。泰泽的应用程序接口是基于 HTML5 和其他 Web 开放标准。除了 HTML5 应用程序外，泰泽的 SDK 将包括原生开发工具包。从核心系统到核心应用，泰泽的整个软件堆栈都会对外开放。



支持厂商：英特尔、三星、IBM、甲骨文、富士通、NEC、高通（开源）。

1.1.2.2 主流智能手机处理器

一部性能卓越的智能手机最为重要的肯定是它的“芯”，也就是 CPU。如同电脑 CPU 一样，它是整台手机的控制中枢系统，也是逻辑部分的控制中心。微处理器通过运行存储器内的软件及调用存储器内的数据，达到控制手机的目的。