

销售为王



成交
才是硬道理

郑
群

没有**成交**，谈何**销售**？

成交是销售的最终目的，也是企业**生存的命脉**。

做**销售**就是以成交为目的而开展的一系列活动，
虽然成交不等于一切，但**没有成交就没有一切**。



清华大学出版社

销 售 为 王
——成交才是硬道理

郑一群 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书是众多优秀销售员的智慧结晶，会教你如何将自己培养成一个成功的销售员，让自己在销售中尽可能地保证成交。本书依照销售的顺序，为读者传授了各个环节的秘诀，并辅以丰富实例、名言警句和生动比喻，将哲理寓于文学之中，使读者读来轻松。

本书既可作为销售员或有志成为销售员的自学教材，也可作为企业培训教材，对于广大读者来说，也是一本有益的读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

销售为王——成交才是硬道理/郑一群编著. —北京：清华大学出版社，2011.8
ISBN 978-7-302-26180-3

I. ①销… II. ①郑… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 136834 号

责任编辑：应 勤 陈立静

封面设计：杨玉兰

版式设计：北京东方人华科技有限公司

责任校对：周剑云

责任印制：李红英

出版发行：清华大学出版社

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编：100084

社 总 机：010-62770175

邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者：三河市君旺印装厂

装 订 者：三河市新茂装订有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：169×230 印 张：16.5 字 数：238 千字

版 次：2011 年 8 月第 1 版 印 次：2011 年 8 月第 1 次印刷

印 数：1~4000

定 价：29.80 元

前 言

世界上每一个人无疑都是“销售员”，即在销售产品、服务或者自身。女人撒娇，是把“我喜欢你”的信息“销售”给男友，以赢得男友的好感；婴儿啼哭，是把“饥饿”的感觉“销售”给母亲，以得到乳汁，不管是哪一种销售员，只要达到了成交的目的，那么他就是一名优秀的销售员。无论你是政治家、艺术家、哲学家还是普通百姓，更无论是公司职员或者商人，都需要“销售有术”，销售术能帮助我们在各个领域里得到不断发展。

据统计，80%以上的富翁都做过销售员工作！销售能力是左右一个人一生成败的最主要因素之一，换言之，善于销售者必成大器，不善于销售者徒遭挫折。任何人基于生活或工作的需要，都要不断地把自己销售给亲友或同事，争取友谊或事业上的合作。

从事销售行业的人，往往是最优秀的商业人才。在这一领域中开拓的人，大都富有进取精神，他们拥有梦想，追求成功；他们精于谋略，在纷繁复杂的现代社会中游刃有余；他们的辉煌业绩、他们赢得的财富，令人羡慕。

销售能提升一个人的成功素质，让你获得宝贵的商务经验和经商才干。销售工作可以提升你的综合素质和能力，磨炼你的自我驾驭能力、判断事物能力、与人相处沟通的能力、灵活应变的能力等，它能够培养和提供一个在商业社会成功所必需的商务知识、经验、技巧和谋略。而这一切，是追求商场成功的最可靠的资本，具备了这些资本，你不成功谁成功？

如今，不断发展的市场经济为销售员创造了成功的机会，残酷的现实也淹没了一批本领欠缺的淘金者，因此，培养正确的销售理念，掌握出色的销售技能，是销售员保证绝对成交的必由之路。

作为一名销售员，你是否曾经遇到过在销售过程中毫无目标或者不知从何下手，甚至不知该怎样处理才好的时候？你是否在销售过程中倍加努力，但是结果



却往往与成交无缘？常言道，“成功的思想会衍生出成功的行为，但当你没有明确的目标时，你就是一只迷途的‘羔羊’”。

成交给无数的销售员带来无法言语的兴奋与激动。实现成交是对销售工作的最好回报。如果没有成交，销售员在此之前付出的再大努力与艰辛都是无用功。可见对于一个销售员来说成交有多么的重要。

没有成交，谈何销售？成交是销售的终极目的，也是企业生存的命脉。在销售活动中，永远都只有两个硬道理：第一，卖出去；第二，卖高价。本书将围绕“成交”这一概念，通过实战技巧和相关案例，对如何成交进行了详尽的阐述，其目的就在于帮助销售人员切实练好基本功，真正做到用业绩说话，同时也有力地解决企业中普遍存在的“成交难”的问题。本书方法重于理论，易教、易学、易复制。实战、有效、会做——成交才是硬道理！

本书在编写过程中，参考和借鉴了大量的相关资料，在此向原作者表示感谢。另外，由于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请读者批评指正。

目 录

第一章 绝对成交的销售信念

要怎样才能做到绝对成交，从而获得销售的成功？要怎样做才能成为一名成功的销售员？大家都祈盼着能有一个速成的销售秘方，秘方在哪里呢？秘方在每位销售员的心中。就如同任何一个想获得成功的人一样，在销售员的心中都存在着一个坚定不移的信念，这个信念能让他克服前面的障碍和困难，这个信念能让他胜过其他对手，获得成功。

成功销售三要件.....	2
“一定要成功”的销售信念.....	3
成功销售关键在性格.....	4
过人的自信与决心.....	5
心态左右销售的成功.....	7
培养积极的销售心态.....	8
不做半途而废的销售员.....	10
坦然面对别人的嘲笑.....	11
不要轻言放弃.....	12
坚持到底就是胜利.....	14
告别你的消极心态.....	15
甩掉包袱轻装上阵.....	16
做一个专业的销售员.....	17



第二章 赢得成交的销售理念

理念是行动的指南，先进的销售理念带来卓越的销售业绩。理念构成思想、思想决定行动、行动决定结果！优秀的销售人员是平衡公司、客户、个人三者利益的切实执行者，正确的销售理念将决定你的行动和业绩，良好的业绩又会让你的职业生涯保持常青！所以，要想做到绝对成交就必须掌握一些行之有效的销售理念，只有这样才可以在以后的销售工作中得心应手，从而轻松拿下订单。

看不见的敌人才是最可怕的.....	20
商品本身不是销售成功与否的关键.....	21
别让你的“资料”成为“死料”.....	22
把一天的时间当做两天用.....	22
将理论与实际结合起来.....	23
从“卖”到“赚”的策略.....	24
不断壮大自己的客户群.....	25
真心实意地关怀着自己的客户.....	26
不要使用拙劣的销售手段.....	27
不要表现出焦虑的神情.....	28
付出与收获成正比.....	30
尝试改变你自己.....	30
在变化中谋求发展.....	31
让客户感受到服务的快乐.....	32

第三章 做好成交前的铺垫工作

销售行业不同于其他行业，这是一门与客户直接面对面的行业，所以销售员的外在形象和内在修养显得格外重要，销售员给客户留下的第一印象往往决定着

最后能否达到成交。因此，在销售之前，优秀的销售员首先要对自己的内外进行合理包装，要想做到成交，就必须赢得自己在客户心中的第一印象。销售是一门心理学课程，在销售期间，你不但要掌握好相关的知识，并且在和客户的交谈中要找到客户的心理需求和喜好，只有这样，你才能在销售过程中做到绝对成交。

销售员应该着装得体.....	36
不一定非要西装革履.....	36
与客户近距离接触.....	37
正确使用你的名片.....	38
有效沟通的技巧.....	39
读懂客户的心理.....	40
决定销售的三要件.....	41
销售员必备的“三爱”.....	41
金钱不是万能的.....	42
了解自身的缺点.....	43
打造你的个人魅力.....	44

第四章 发现自己的成交客户

寻找潜在客户是成交的第一步，在确定你的市场区域后，你就得找到潜在客户并同其取得联系。如果不知道潜在客户在哪里，你向谁去销售你的产品呢？事实上销售员的大部分时间都在寻找潜在客户，那么谁是你的潜在客户呢？潜在客户应具备两个要素：首先要用得着，或者需要这样的消费，不是所有的人都需要你的产品，它一定是一个具有一定特性的群体；其次是买得起，对于一个想要又掏不出钱的潜在客户来说，你再多的努力也不能达到成交。

做一个大师级的探寻者.....	48
寻找潜在的客户.....	48



乘车时不忘搜集有关信息.....	49
全力以赴，四处留心.....	50
懂得跟踪你的潜在客户.....	51
利用公司的资料寻找客户.....	52
通过查阅相关资料寻找客户.....	54
通过外部资源寻找客户.....	55
通过市场咨询寻找客户.....	56
通过相关讲座寻找客户.....	57
通过广告媒介寻找客户.....	58
通过留心观察寻找客户.....	59
寻找有影响力的人物.....	61
利用客户连锁反应.....	62

第五章 接近自己的成交客户

销售是企业决胜市场的决定力量，而接近客户是最后成交的第一步。在实际销售过程中，很多销售员认为客户难以接近，无法赢得面谈的机会，更谈不上建立融洽的关系了。这里就存在着如何接近客户，继而赢得订单的秘诀。优秀的销售员只有懂得怎样接近自己的客户，才能赢得面谈机会以及营造轻松的洽谈环境。销售员只有掌握了接近客户的相关技巧，才能为最终的成交奠定坚实的基础。

做好接近客户的准备.....	64
对客户进行自我介绍.....	65
以客户利益为突破口.....	66
利用聊天拉近与客户间的距离.....	67
学习并掌握接近客户的技巧.....	68
当好客户的倾诉对象.....	70

积极采纳客户的意见.....	71
赢得客户的信任.....	72
抓住客户的竞争心理.....	74
让客户产生购买的责任感.....	75
注意强调购买的最佳时机.....	76
通过他人介绍法接近客户.....	77
通过利益接近法接近客户.....	78
通过赞美接近法接近客户.....	79
通过好奇接近法接近客户.....	81
通过问题接近法接近客户.....	82
通过震惊接近法接近客户.....	83

第六章 发掘客户需求促使成交

了解客户的需求才能实现成交，优秀的销售员应充分意识到，客户的需求是需要自己去发掘的。客户可能属于不同的行业，即使是同一个行业的客户，他们各自的特点也不相同，他们的需求也存在着很大的不同。针对不同的客户，要采用不同的销售方法，把自己产品的特点和客户的需求密切地结合起来，这样才能达到最后的成交目的。销售员只有快速掌握发问及聆听的技巧，才能快速提升销售效果。客户的需求是多方面的，有经验的销售员会灵活利用各种方式，逐步引导客户的需求导向，这需要销售员掌握发掘客户需求的技能，从交谈中把握客户的准确信息，设计正确的发问流程，控制与客户的谈话局面，继而发掘出客户的潜在需求，促使最后的成交。

销售是 98%对客户了解.....	86
“销售之神”的教训.....	87
具备敏锐的判断力.....	89



准确定位客户的心态.....	89
收集客户需求的相关资料.....	91
对客户了解越全面越好.....	92
准确洞悉客户的购买动机.....	93
如何破译客户的购买心理.....	95
挖掘客户的潜在需求.....	97
预测客户的未来需求.....	98
为客户需要的产品增值.....	100
创造出客户的需要.....	102
对不同客户采用不同的销售策略.....	103
善于“曲线销售”法.....	108

第七章 使成交前的初次访问获得成功

对于销售员来说，几乎每天都要拜访新的客户，也就是说每天都有宝贵的“第一次”，所以一定要重视和把握好第一次的约见。客户也许不会以貌取人，但一定会特别关注你留给他的第一次印象，客户有时不需要过深地了解你，可能仅凭见你的第一印象，就判断你是否可靠、真诚和专业。所以，销售员在第一次拜访客户时，一定要做好充分的准备。切记：这一切不是要装出来，而是由心而发，把你的内在美全部展示出来。当你意识到，销售的成功在很大程度上取决于客户对你的第一印象时，你便可能设计出最佳形象。当然，要想在初次访问中获得成功，还需要掌握一些相应的技巧和方法，只有这样才能为接下来的成交做好铺垫。

使用当面约见法.....	112
使用电话约见法.....	113
使用信函约见法.....	113
使用委托约见法.....	115

发自肺腑地赞美客户	115
让客户觉得自己是个重要人物	117
初访中适当展现你的幽默	118
不要有第一次的逃避	119
懂得“望、闻、问、切”	120
一定要准时赴约	122
掌握递名片的方法	123
接受名片有讲究	124
凡事不要操之过急	125
给客户留下深刻的印象	126
巧妙看穿客户的腰包	127
如何识别关键人物	128
利用等候时间搜集信息	130
情论重于理论	131
AIDMA 销售法则	132
与自己的潜意识作斗争	133
不给对方说“不”的机会	135
起坐与客户保持平等	136
突破障碍的有效方法	137
为第二次访问创造机会	139

第八章 使成交前的再访获得成功

所有的销售都不可能是一蹴而就的，所以初次访问成功之后，必定有再次访问。初次访问的成功意味着一个良好的销售开头，有经验的销售员会很好地把握再次访问的机会，使之促使最后成交。优秀的销售员会在再次访问过程中运用一



些语句技巧与用词让客户感到亲切友好的同时拉近自己与客户之间的距离。优秀销售员的最高境界是与客户做朋友，把每一个客户都当做自己的朋友，并且保持联络、增进沟通，不会在谈业务之后就把客户忘记了，他们都保持不定期或定期的与客户联络和交流，以增加双方的感情，促使以后的成交。

为再访做好准备.....	142
再访的关键点.....	143
巧妙使用问候函.....	145
如何应对难缠的客户.....	146
直接再访的必要性.....	147
礼轻意重情也真.....	148
一定要记住客户的姓名.....	148
不要遮掩商品的缺点.....	150
把上座让给客户.....	151
警惕客户有抵触心理的坐法.....	152
“标新立异”见奇效.....	153
隐藏在背后的最危险.....	154
值得推崇的服务秘诀.....	155
不要忘了辞别时的礼节.....	157
和你的客户共同用餐.....	158
给客户送礼也是一门艺术.....	159

第九章 成交从客户的拒绝开始

你见过没有被拒绝过的销售员吗？拒绝是销售员最忠实的朋友。如何使自己不像其他人那样因为遭到拒绝而改变目标，这取决于你对拒绝的态度。销售其实是一种创意式的苦力活，你甚至不能有丝毫的停顿，你不仅需要马不停蹄地面对

许许多多的客户，而且你还必须要有充分的准备面对一次次的拒绝。所以，要想达到最后的成交，就要学会在销售过程中战胜客户的拒绝。

销售是从拒绝开始的.....	162
怎样应对客户的拒绝.....	163
不要害怕客户的拒绝.....	164
以积极的心态面对拒绝.....	166
以退为进应对拒绝.....	168
从客户的喜好入手.....	169
通过小故事说服客户.....	170
通过举例子说服客户.....	171
通过问题来说服客户.....	173
小贩的销售圣经.....	174
抓住客户的惧怕心理.....	176
善于运用人际关系.....	177
以抓住女性的弱点为突破口.....	178
不要轻易上“欢迎”的当.....	179
不要给自己留后路.....	180
生意不成情意在.....	181

第十章 在商谈中巧妙成交

谈判是双方不断地让步最终达到价值交换的一个过程。让步既需要把握时机又需要掌握一些基本的技巧，也许一个小小的让步会涉及整个战略布局，草率让步和寸土不让都是不可取的。一些销售员在谈判过程中不断重复着毫无原则的让步，不清楚让步的真实目的，最终的结果往往是将自己逼入绝境，而对手却在静观其变。这些谈判者除了缺乏对谈判的了解外，也有自身性格的原因，他们不愿



意为了一桩小事伤了面子、坏了情绪，影响日后的交易。这种对于谈判的理解在业界是非常普遍的，但也是极端危险的。所以，优秀的销售员总是能在遇到问题时懂得绕道而行，这样使谈判不至于因小失大，通过迂回的手段促使在谈判中巧妙成交。

把握好谈判的原则.....	184
懂得驾驭谈判进程.....	185
在谈判中抢占上风.....	187
正确处理谈判中的异议.....	188
处理异议应当遵循的原则.....	190
谈判过程要慎言.....	192
别让客户因为花钱而心疼.....	193
让客户记住商品的优点.....	194
针对客户的本性开展工作.....	195
巧用交际手腕.....	196
借助上级领导的威望.....	197
成交前后的注意事项.....	198
善于捕捉成交信号.....	199
小心谨慎促使成交.....	201
掌握好签约的时机.....	202
树立正确的成交态度.....	203
充分留有成交余地.....	204

第十一章 成交之后的延续工作

很多销售员都认为成交是销售的终端，以为成交了就等于画上了一个圆满的句号。其实不然，世界知名的销售员都不把成交看成是销售的终点站，销售界有

句名言：“成交之后才是销售的开始。”销售员永远也不要让客户感到自己只是为了销售而销售，不要让客户感到自己一旦达到了目的，就突然对客户失去了兴趣。如果这样，客户就会有失落感，那么他很可能取消刚才的购买决定。所以，优秀的销售员一定要懂得巩固你的销售成果，避免客户因为和你签约而后悔，这就需要销售员做好成交之后的后续工作。

做好售后服务工作.....	208
成交并不意味着销售的终结.....	209
想客户之所想.....	211
提供优质的售后服务.....	212
客户的利益是你行动的指南.....	213
与客户保持长期的联系.....	214
让客户帮你去销售.....	215
巧妙化解与客户之间的矛盾.....	217
正确处理客户的抱怨.....	218
对客户进行必要的跟踪服务.....	220

第十二章 走上成功的销售之路

当今社会，各行各业的竞争越来越激烈，销售领域也不例外，甚至比其他行业的情况还要严重一些。因为这是一个产生富翁最多的行业，很多人都希望借着这个行业来致富；还有在商品极大丰富的同时，消费者的选择在增加，也就催生了更多的销售员。因此，要成为成功的销售员就要做好与大量同行竞争的准备。谁做得更好，谁就是将来的成功者，就是将来的富翁，就是将来大家纷纷学习的榜样。所以，一个优秀的销售员应该在工作中不断学习，不断提升自己的实战技能，只有这样才能在庞大的销售队伍中立于不败之地。

优秀销售员的十大原则.....	224
原一平的31条销售要旨.....	226



销售与智商高低无关.....	228
销售员没有目标最可怕.....	228
意志坚定才能成就大事.....	229
用你的真心温暖你的客户.....	230
在细节中表现出你的不平凡.....	231
干好自己胜任的工作.....	232
为成功销售打好基础.....	234
销售员要懂得修身养性.....	235
销售员的十大修养原则.....	236
养成爽朗幽默的个性.....	237
要懂得严格要求自己.....	238
优秀销售员要懂得扬长避短.....	240
销售员要具备现金意识.....	242
让自己与客户都感到满意.....	243
懂得不断提升自己.....	244
销售工作就是人生.....	245