

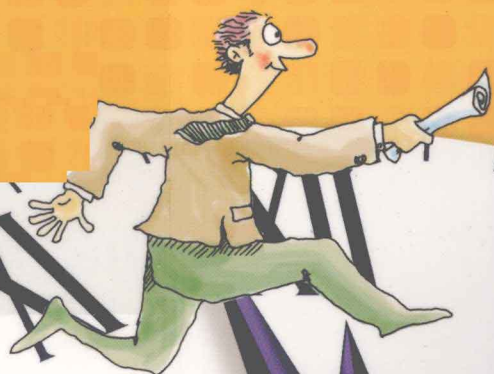
技战法+修心术，全方位打造销售精英

出手 就成交

林有田 著

抢下订单的21个绝招

1周练成1个绝招，半年成为业绩冠军



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

出手 就成交

抢下订单的21个绝招

林有田 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

出手就成交：抢下订单的 21 个绝招 / 林有田著. —北京：北京大学出版社，
2011.5

ISBN 978-7-301-18741-8

I. 出… II. 林… III. 销售学—通俗读物 IV. F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 055905 号

书 名：出手就成交：抢下订单的 21 个绝招

著作责任者：林有田 著

责任编辑：齐 飞

标准书号：ISBN 978-7-301-18741-8 / F · 2761

出版发行：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址：<http://www.pup.cn>

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱：tbcbooks@vip.163.com

印刷者：北京嘉业印刷厂

经 销 者：新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 13.25 印张 181 千字

2011 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定 价：32.00 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究

举报电话：010-62752024；电子邮箱：fd@pup.pku.edu.cn

基础篇

一个业务人员首先要拥有的就是过人的成交技艺。如果业务人员不能将产品成功地销售出去，责任不在于产品，而在于业务人员本身。所以，业务人员要勤练基本功，绝技在手，那么，生意成交才能愈来愈轻松。

- 第1招 成交从大胆开口请求开始 / 2
 - 时刻保持开口请求的企图心 / 2
 - 伺机而动，成交比你想象的简单 / 3
 - 运用“相信法则”培养自信心 / 4
 - 快速建立开口胆识的方法 / 5
 - 结语：行动、练习和实践最重要 / 8

- 第2招 挑起购买欲，让客户对你的产品着迷 / 10
 - 增加顾客价值的“3V战略” / 11
 - 挑起客户购买欲的7个方法 / 13
 - 解决客户意见分歧的4大对策 / 15
 - 结语：诉求理智重于诉求感情 / 16

- 第3招 以快制胜，让客户优先与你签约 / 17
 - 主动出击，培养“抢先力” / 17
 - 创造性手法刺激客户购买意愿 / 18
 - 抓住稍纵即逝的购买信号 / 21
 - 结语：成交永远只有准确和效率 / 24

- 第4招 巧用撒手锏应对讨价还价 / 26**
事前预防，轻松过关 / 27
攻心为上，有效处理降价要求 / 28
应对客户议价的9步骤 / 29
结语：嫌货才是买货人 / 34
- 第5招 妙用“心理转换”，让客户回心转意 / 36**
客户拒绝并不可怕 / 37
轻松识别客户的借口 / 38
面对客户拒绝的最佳心态 / 39
对症下药，扭转客户拒绝 / 40
扭转颓势的6个技巧 / 43
结语：将绊脚石变成垫脚石 / 45
- 第6招 先发制人，缩短周期 / 47**
用更短的时间抢回控制权 / 47
缩短销售周期的4个良策 / 49
结语：找到新的立足点 / 53
- 第7招 临门一脚如何百发百中 / 55**
提高订单成交概率的10种方法 / 55
结语：别让煮熟的鸭子飞走 / 60

策略篇

用正确的策略领军，用熟练的技巧压阵，可以让你达成愿景。如果在销售过程中有很强烈的挫折感，那一定是策略有错误。要想提高成功的把握，除了要找对买家，卖对商品，更重要的是用对策略，才有机会登上事业的巅峰。

- 第8招 物超所值策略——你会让客户说“哇”吗 / 64**
明确客户认定的价值 / 65
给客户真正渴望的东西 / 66
建立宾至如归的服务模式 / 66

提供个性化的服务	/ 67
结语：怎样让客户说“哇”	/ 67

● 第 9 招 分级管理策略——你知道谁是你的摇钱树吗 /69

客户分级的 4 个方法	/ 70
不可不知的客户分类	/ 74
你会高效管理分级客户吗	/ 79
针对三种类型大客户的管理	/ 80
结语：要大力投资关键客户	/ 85

● 第 10 招 清理门户策略——你忍心和负价值的客户道别吗 / 87

筛选客户的重要工具——客户回报率	/ 88
和负价值客户说再见	/ 90
成功终止合作的 8 大原则	/ 91
结语：能舍得，才能获得	/ 94

● 第 11 招 关系营销策略——先做关系后做销售 / 96

不可小视的关系营销	/ 97
利用关系做生意	/ 97
做好关系再谈销售	/ 98
活用关系进行再销售	/ 100
结语：关系营销要考虑成本	/ 105

● 第 12 招 留住客户策略——你懂得挽回客户的心吗 / 106

客户流失的三大主因	/ 108
如何让客户持续满意	/ 110
结语：抢救“孤儿客户”	/ 112

● 第 13 招 差异化策略——你比竞争者更优异吗 / 114

产品和人都要具有独特性	/ 115
加点料，让你的产品与众不同	/ 115
三个诀窍让你扮演独一无二的角色	/ 117
结语：外包和专注于优势	/ 121

能力篇

在评定一个业务人员的绩效时，要看7个重要的专业指标：借力使力、陌生开发、电话营销、共同发展、谈判价格、永不言败和专职销售的能力。拥有了这些专业能力，即使面对环境的变化，也能发挥同样的实力。这些专业能力是在充满变动与未知的世界中，可以依靠的重要生存能力。

● 第14招 借力使力不费力 / 124

影响力中心法 / 125

直接意见建议法 / 127

找到“拥护者” / 129

时刻为转介绍做准备 / 133

结语：开拓客户的一股新势力 / 135

● 第15招 陌生开发保持续 / 137

陌生拜访成功的要素 / 138

开发陌生客户的新战略 / 144

结语：坚持开发一定数量的客户 / 146

● 第16招 说好话不如巧说话 / 148

如何打好第一通陌生拜访电话 / 149

善用6个交流技巧 / 155

结语：运用声音的魔力 / 156

● 第17招 感动营销创业绩 / 158

感动营销时代已经来临 / 158

了解客户真实需求的黄金三法则 / 160

将感动客户的活动进行到底 / 162

创造有价值体验的关键 / 163

和客户建立个人联系 / 164

结语：要感动客户，先要感动自己 / 165

心态篇

一般业务人员的业绩曲线总是平行震荡，但有专业素养的业务人员，却会在震荡中不断向上成长。在白热化的竞争环境中，许多买主都会同时比较许多选择，你素养不够，就很难让对方有好印象，这样，业绩自然不佳。

● 第 18 招 争强好胜，吃苦当吃补 / 168

争强好胜也可后天修炼 / 168

经济不景气，如何让业绩逆势成长 / 171

要赢，就用新的速度走在客户前面 / 173

结语：追求第一，永不休止 / 175

● 第 19 招 强大稳定，永久续航 / 177

将目标专注在成交上 / 177

克服羞于启齿的心魔 / 178

增强请求力的 7 个妙方 / 179

提升成交力的 3 个法则 / 180

55 : 45 定律助你把握良机 / 183

结语：心态 + 过人的眼光 + 胆识 = 成功 / 185

● 第 20 招 AQ 高人一等，业绩胜人 10 倍 / 186

经济不景气，业务比 AQ / 187

AQ 比 IQ、EQ 重要 / 188

如何快速提升 AQ / 189

结语：等待酝酿改革的契机 / 190

● 第 21 招 时刻学习，与时俱进 / 192

终生学习，持续成长 / 193

与时俱进的两条捷径 / 195

培养与时俱进的素养 / 197

结语：拥抱改变，热情学习 / 200



基础篇

一个业务人员首先要拥有的就是过人的成交技艺。如果业务人员不能将产品成功地销售出去，责任不在于产品，而在于业务人员本身。所以，业务人员要勤练基本功，绝技在手，那么，生意成交才能愈来愈轻松。

第 ① 招

成交从大胆开口请求开始

要成功，就先从成交做起！要成交，就不能胆怯，必须具备足够的胆识，具备大胆请求成交的能力。所以胆大得体，争取交易是促成交易的第一关键。

做生意，有两难，找客户难，要成交更难。

我知道，没有客户，一切都是空谈！所以，我首先要求自己想方设法找到有购买意愿的客户。因为没有两把刷子找客户是不容易成功的，自然需要开发基本功。找到客户后，一定要持续跟进，追求成交。艺高，但胆不大，不敢开口请求、不好意思开口请求或不愿开口请求，就注定前功尽弃，永远与失败结缘。

时刻保持开口请求的企图心

做生意，要时刻保持开口请求的企图心。首先，必须明确知道你从事的是什么行业。我的信条是：除非你知道自己要去哪里，否则你不可能抵达目的地。那么，从事业务工作，目的就是不管销售什么产品，在任何地方、任何时间，碰到任何人，都要把东西销售出去。要特别注意这个原则的基本要素：你必须全力以赴，大胆开口请求成交。

许多人无法完成销售任务的一个原因就是心虚胆怯。想跳出这种思想

陷阱，就要永远告诉自己这位客户即将购买，不要被他的问题、抱怨或反对意见所阻挠，保持愉快的心情和他沟通。千万不要心虚胆怯，这样成交的可能性才会更大，不断请求，才能保有竞争优势。

做业务人员，想要比别人更成功，不仅需要丰富的专业知识、良好的形象、舌灿莲花的口才、熟练的取悦技巧，还要具备持续请求成交的巨大勇气，并全力以赴，追求成交。

伺机而动，成交比你想象的简单

经验告诉我，成交几乎是销售过程中最简单的一步。有不少人认为成交很难，那是因为他们过于担心，不相信自己可以成功地销售产品给任何人，缺乏开口请求的技巧以及“一定会成交”的自信心。他们以为说服客户购买，要经历千辛万苦，这样的思路只会阻碍他们前进，结果当然不好。

成交其实很简单！首先，要对成交这件事情做好心理准备，提高对恐惧的免疫力。在说服别人之前，先说服自己。要在心里认定成交是有益自己也有助他人的，客户向你购买是一项正面的行为，而且交易绝对会成功。这样，当你碰到客户时，就可以增加察言观色的敏感度，提升开口请求的勇气，帮助你大胆地不断试探，接着就会水到渠成，让客户顺理成章地签下订单。

关键的是让客户告诉你何时成交。良机稍纵即逝，如果你遇到下列时机，千万别犹豫，而是要直接开口争取。

客户发出购买信号时

如果客户对你的产品有好感，也流露出购买的意向，发出了购买信号，可又一时拿不定主意，或不愿主动提出成交的要求时，你就可以直接请求成交，促成客户购买。

回答客户的提问后

有时候客户对你的产品表示出兴趣，但还没有想到成交，在回答了客户的提问或详细地介绍产品之后，就可以提出请求，让客户意识到该考虑购买的问题了。

客户没有新的异议时

当客户已经提不出新的异议，想买又不便主动开口时，你就应该马上开口请求，以节约时间，完成销售。

老客户有再购买需要时

你与老客户关系良好，又了解客户需要，就要看准时机，及时开口请求成交。

运用“相信法则”培养自信心

开口请求成交，需要自信心做基础。做一个成功的业务人员，不必拥有靓丽的外貌，不必是优秀的演说家，甚至不需要高学历，最需要的是运用“相信法则”，相信客户即将购买，增强自信心，抛开负面念头，培养大胆、热情的性格和经常开口请求成交的胆识和魄力。

最足以概括成交学问的三个字就是：自信心。自信心就像一本护照，一本带你进入百万年薪之门的重要护照。你想成为拥有百万年薪的业务人员吗？那么，自信心绝不可少。

《七位数营销》的作者丹妮尔·肯尼迪，曾在名叫“成功销售”的专栏中一针见血地指出：“一个业务人员成不成功，关键不在于他懂得多少技巧，而在于他是不是一个相当有自信心，欣赏自己、满意自己的人。”是的，如果你对自己或销售的产品没有足够的信心，客户肯定也没有信心

购买，更不要说百战百胜、屡建奇功了。要想拿到订单，创造高业绩，成为销售冠军，非得拥有十足的自信心不可。

我从事营销培训长达 1/3 个世纪，看到有太多业务人员在洽谈生意时，费尽唇舌，反复介绍，就是缺乏开口请求成交的勇气，不敢直截了当地去请教客户到底是买还是不买。他们之所以畏缩不前，是因为对自己没有足够的信心，怀疑自己的能力不够，又担心客户不买，怕当面遭到拒绝。

要明白，不论你做生意的方式是怎样的，你最重要的目标就是让客户点头，把生意做成。成交，你就是赢家；不能成交，你就是输家。所以，在生意洽谈中，千万不要表现出羞涩、胆怯、唯唯诺诺、优柔寡断的样子。

客户知道你的责任是把产品推销出去，也同时期待你询问他们。他们或许不想购买，但他们都在期待你主动开口和要求。在绝大多数情况下，如果你不这样做，客户是很少会主动开口购买你的产品的。因此，你必须设法克服恐惧，培养自信心，才能表现出活力，勇于开口请求客户购买。这样，才能真正做到双赢，使你和客户都受益匪浅。

请谨记在心：除非你自认是弱者，否则，没有任何人可以强迫你去接受“弱者”的称号。所以，要成为一位优秀的“top sales”，首先要抛开负面思考，做好“勇于开口”的心理准备，并努力培养“一定会成交”的自信心。

不过，自信并不是自负、自大，一个成功的业务高手绝不会让自负和自大伤害自己的信心。

快速建立开口胆识的方法

请求，请求，再请求。你是不是常听到客户给你一些安慰性的回答，比如“下次再说吧”“我有时间再打电话给你”“我们必须商量之后才能做决定”等敷衍的话。

这时你就应该知道，是因为你还没建立起足够的自信，不能让客户有信心跟你做生意。

会开口要求的人才是赢家。怎样才能让客户心甘情愿地掏腰包呢？我真诚地建议你：在拥有扎实的销售技巧外，同时建立起勇于开口的信心，才能够享受生意成交带来的成功。

以下 7 个简单易行的方法，可以帮你快速建立开口请求的胆识。

要有备无患

时刻准备好，保持随时应战的状态。客户常常会拿你的产品与其他厂商或产品做比较，如果在你的文件夹里，也有其他竞争者的数据，客户一旦提起，就可以马上拿出来给他参考，无需客户去和其他品牌联系或来回奔波。

充分的事前准备可以减少焦虑、恐惧，让业务人员信心倍增、胆量更大，从而使得客户倍增，业绩倍增。

增强专业知识

拥有高人一等的专业知识水平，是建立成交自信的第一步。产品情况、行业知识、生活常识等都要经常更新，这是与客户交谈必备的信息。因此，要定期检视自己在产品、服务、竞争者、客户心理、经济形势等各方面的知识，究竟是在进步还是在退步。

进行正面思考

想象力很重要，事先想象出已经成交的画面，并享受成交后的愉悦和快感。方法是：先自我暗示，持续告诉自己“这次交易绝对会成功”，把成交看做理所当然的事。心中抱有客户都会购买的想法，就是种下了自信心的种子。

永远保持乐观

乐观与悲观之间，只有一线之隔。乐观者看到的甜甜圈，在悲观者看来只是一个窟窿。乐观者内心充满着成交的期待，在危难中看到的多半是机会；而悲观的人内心装满了怯懦与绝望，在机会中却往往看到生意失败的可能。

因此，不管走到哪里，不管被拒绝几次，总要胸有成竹，让客户觉得你是在和他分享你的好产品，并展示出完成一切交易的决心。万一事不顺遂，纵然失去了一次机会，依然要保持乐观，期待并相信自己会拿到订单。

树立专业的形象

拥有专业的形象，可以让你看起来像权威人士。要表现得比任何人都专业，比你的竞争对手更熟稔行业的点点滴滴。当然，想要做到这点，必须随时掌握与行业有关的新观念。专业能力强了，勇于开口的自信心也就显露出来了。此外，专业的穿着品味也会让你看起来总是神采奕奕、自信满满，也可以让你有“胆大包天”的勇气。

远离业绩欠佳的朋友

业绩不好的朋友是损友，永远在谈论失败的经验，抱怨好客户都被别人抢走了。千万不要和他们在一起，成为他们负面情绪的垃圾桶，免得自己变成没自信的人，造成不敢开口的毛病。

一天一订单

每天至少签下一张订单，即使那只是一张金额少得可怜的订单。这样，每天回家时，你都可以对自己说：“我已经成交了一张订单。”很快，你成交的订单会越来越多，自信心也就会不断增强。

只要你全力以赴，追求成交，适时开口热情地请求，客户一定会被你

感动并支持你，从而快速拿下订单！

那么，你怎么知道自己是否建立了勇于开口的自信心呢？当有客户回你电话，你得到下订单的承诺或是客户为你介绍生意时，就代表你已经成功地建立起了自己的信心，也建立起了客户的信心。

结语：行动、练习和实践最重要

“适时开口请求，热情、持续地请求”，这是让产品持续畅销的第一销售法则，也会让你在年度业绩竞赛中，势如破竹，名列前茅。行动、练习和实习最重要，当你练习大胆行动，表现出一副不可能失败的架势时，就把勇敢变成了你人格的重要特质，并一生受用不尽，那么，你在销售上的成功也将指日可待。

请记住：在掌握成交技巧的同时，要避免玩弄技巧而给客户留下抱怨、退货、负面印象等后遗症，更不可欺诈对方，这才是顶尖业务人员的风范。要做到这点，主要应从以下3方面入手。

不要走短线

“路遥知马力，日久见人心。”要永远为客户的利益着想，不要老想着自己的收入或业绩，应采用恰当的成交方法，将销售对话引导到对彼此有利的结论上，以便于维持日后的关系。

不强施压力

纵然生意竞争激烈，生活压力大，身为业务人员，除了要懂得释放自己的压力，更重要的是不要让客户感到太大压力，甚至让他们毫无压力。能达到这一境界才是业务高手。

业务人员不可以有任何试图操纵别人的言行，进而危及双方的关系和脆弱的信任感，导致白费工夫，前功尽弃。

不要弄诡计

行事应当光明磊落，直截了当，有凭有据，绝对不可以使用任何诡计，让客户觉得被迫做出违反自己利益最大化的事。

因此，千万不可以企图用任何不当的方法操纵客户。

这样做，就对了 •-----<<

1. 要胆大心细，也要得体行事，发现客户有意购买时，大胆地直接争取生意。

2. 利用试探性成交，了解客户的购买强度，如客户有正面响应，生意就手到擒来；如果没有，制造机会，再试一次。

3. 行事应光明磊落，直截了当，有凭有据，千万不可以企图用任何不当的方法操纵客户。

>>-----