



500强企业内部培训指定教程

15分钟 金牌推销员

打造金牌推销员的成功秘诀

林有田 著

企管十大名嘴
八大成功激励首席讲师
中国式团队培训第一人
中国企业“获利M模式”创始人

《世界上最伟大的推销员》销售心法的现实演练！

《美国金牌推销员的成功秘诀》高效技能本土实践！

中国海潮出版社



亚洲杰出营销训练专家经典教程



林有田 著

企管十大名嘴
八大成功激励首席讲师
中国式团队培训第一人
中国企业“获利M模式”创始人

中国海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

15分钟金牌推销员/林有田著.-北京:中国海关出版社,2004.8

(10倍速商业经典)

ISBN 7-80165-207-X

I.1... II.林... III.推销-基本知识 IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 070125 号

(版权所有 翻印必究)

策划编辑:高 烽 张宏巍 陈禹舟

责任编辑:高 烽 张宏巍 孙 蓓

15分钟金牌推销员

林有田 著

中国海关出版社

北京市朝阳区东土城路甲9号 100013

新华书店经销 北京海淀求实印刷厂印刷

2004年8月第1版 2004年8月第1次印刷

开本:787×1092·1/16 印张:16.5

字数:221千字 印数:1-10000

ISBN 7-80165-207-X 定价:26.00元

海关版图书,印装有错误可随时退换

图编室电话:(010)68947979-160 64288969

发行部电话:(010)68949912 85271610 65195616

序 金牌推销员的成功秘诀

你好！我先预祝你心想事成，成为一位人人钦羡的“金牌推销员”。因为，你正在阅读一本可以马上让你心想事成的销售实战工具书。

仅靠努力业绩不一定会有大的突破。努力加上有效的销售方法，才有机会成功。

这本书真的那么好吗？它和一般的讲述销售技巧的书有什么区别吗？

这个问题问的好。我相信每一位读者都急于知道答案，也会追问书中是否真有一些可以使业绩倍增的秘诀。

是的，这是一本非常实用的工具书，它是依循“销售心法”的执行步骤来编排的。书中讲述了如何运用“销售心法”的战略步骤和技巧，在各行各业中创造出令人惊叹的销售业绩。只要你态度积极、策划周密、述说有力，并且掌握了销售技巧，就一定能达到目标！本书特别适合于在竞争激烈的经济社会中，为求成功而不懈努力却又不得其法的众多业务人员。

这是专门用来培训业务人员创造佳绩、勇夺金牌的销售圣经。

本书引用了全世界顶尖的业务人员的实战经验（包括金氏世界记录中最伟大的推销员）：如何建立积极正确的心态、价值观；如何接近顾客并说服顾客；如何创造高额业绩；如何利用“销售工具”做好访问前的准备；如何展现沟通能力，激起顾客的购买欲；如何善用“顾客关系管理”等等。

书中阐述了上百个实用观念和实战技巧，以及实际操作

的步骤,简单易学。任何产业、任何阶层的业务销售人员,都能在本书中找到让自己更加得心应手的方法。

为什么一定要读这本书呢?

当今社会,随着市场的变迁,顾客的消费观念也在不断变化。市场竞争走向全球化,竞争愈演愈烈,相信每个人都能感受到。但业界总是有一些销售精英,在众人业绩大幅下滑时,他们依然创造出比别人多几倍,甚至十倍、百倍的业绩。

当大家争着以低价销售、提供所谓的优良服务、运用一些“高明”的手段去“赢”取订单之际,这些金牌销售人员却采用不同于一般的业务人员的想法和做法,独树一帜,有效运用了“销售心法”,扎实基本工作,完全掌握潜在客户的心里和销售流程,轻轻松松打造高额业绩。

阅读本书,你将会展示出“金牌推销员”身上最常见到的一种特质:具备昂扬的斗志和追求成功的勇气,终身学习的自发精神。

在从事经营销售、研究营销和演讲培训销售近30年的时间里,我发现一个黄金定律:“金牌推销员”是那些心态最积极、服务态度最好、沟通能力最强,能把技巧和实力融为一体且能“知行合一”的人。

我写这本书的目的,就是帮助你更加热爱销售这份伟大的事业,并帮助你更容易地完成交易!

本书将改变你的销售生涯,并快速提升你的专业能力和竞争力,让你自信、乐观地去面对销售事业。只要依照本书持续地练习,你一定能成为“金牌推销员”!

Trust me! You can make it!

Go! Go! Go!

林有田

2004年7月

目 录

第 1 章 精神力——成功推销员的基本条件

要有积极正确的态度	3
态度积极、乐观的人比较有成就	5
保持积极的心态是成功的先决条件	7
要以为公司工作为荣,为顾客服务为傲	10
自我修身的六大原则	13
5A 精神 销售成功之源	14
向高手学习成功的方法	17
“5A+4 力”才能展示真正的实力	18
发挥潜能 坚持到底	20

第 2 章 策划力——访问计划与推销准备

多投资时间在开发、访问顾客上	27
访问顾客前要做好周全的准备	29
准备越充分,推销就越轻松	29
掌握有效的信息	31
做好访问计划	32
掌握 8 种访问方法	32
制定“访问计划”的 15 个要领	34
访问销售的三部曲	36
区域管理	41
第一次访问	42
第二次访问	44

第3章 战器力——销售工具的制作与装备

准备好销售工具	53
视觉诉求法则	54
销售工具的种类	55
以推销信息笔记为战略	57
推销信息笔记的制作方法	59
利用生动的照片吸引客户	61
根据计划销售	63
使用笔记时的注意事项	65
掌握使用笔记时的要领	66
业务人员也需要创意	67
推销的辅助材料及使用技巧	68

第4章 接近力——成功的接触技巧及商品说明

良好的接近是成功的开始	74
接近的目的	75
接近前的周全准备	76
商谈前进行的推销活动	77
16种接近顾客的技巧	81
商谈前的热身活动	90
消除顾客警戒心的5种技巧	93
妥善进行商品说明	96
顾客在商谈时的心理转变过程	98
实物展示	100

第5章 说服力——赢取顾客同意的商谈技巧

语言要有说服力	108
以行动说服顾客	109
说服时的暗示作用	109

说服时的 12 种暗示技巧	111
谈话的技巧	115
说服与交涉的 10 个注意事项	117
诱导法谈话技巧	125
赢取顾客同意购买的 3 个技巧	129
努力提高自己的说服力	133

第 6 章 转化力——销售障碍的沟通突破要诀

抗拒推销的理由	141
抗拒销售的八大类型	143
应对抗拒销售的技巧	149
消除顾客反对意见的要诀	155

第 7 章 应对力——价格障碍的克服技术

应对小气鬼顾客	164
不要只顾着推销价格	165
让价格产生竞争力	168
处理价格抗拒的 5 个原则	169
价格抗拒的形态	170
应对价格抗拒的 10 种技巧	173

第 8 章 成交力——谈妥生意的缔结技巧

商谈要点——说、问、听	183
寻求商谈缔结的机会	186
掌握商谈缔结的征兆	186
36 种商谈缔结的技巧	188
善用估价单	212
契约是一种约定	213
重视缔结后的工作	214
整理契约书	215

责任交易	216
------------	-----

第9章 满意力——售后服务与抱怨处理

什么是服务	222
什么是售后服务	223
设计一套有效的售后服务系统	224
两种售后服务的访问方式	225
售后追踪的3种方法	228
索赔问题发生的4个原因	230
处理索赔的要诀	232
处理索赔问题的5个阶段	233

第10章 收款力——百分之百的收款要诀

收款与销售同等重要	239
货款回收活动	240
交易额与应收账款的关系	241
应收账款的特征	241
圆满的收款活动	243
延期付款的理由	243
应收债权	245
应收债权管理的7个原则	245
销货后应处理的事务	247
收款前的注意事项	249
异常情况处理	253

第 1 章

J^{15 Fen Zhong}
in Pai Tui Xiao Yuan

精神力——成功推销员的基本条件

销售业绩的差异,并不能单纯用销售能力、方法和专业知识来衡量,而是另有玄机。这个玄机就在于销售人员的心理态度。

你正在从事业务销售工作吧！

如果你还没有正式从事业务销售的工作，你更应该好好了解业务、推销、做生意、做贸易是什么样的行业。

有人说：业务、推销是一项报酬最高的艰苦工作，也是一项报酬最低的轻松工作。真是一语道破了业务推销工作的最大特色，同时也说出了它最迷人的地方。

真的！任何工作中，只有业务、推销工作是所有成败荣辱都自己主宰，一切操之在我的行业。你可以成为一个收入丰硕的努力工作者，也可以成为一个收入菲薄的轻松工作者。

你，独一无二的你，是自己命运的舵手，是自己财富的创造者，任何人对你都不会造成任何的影响，其他人想要或不想帮助你，也不会对你踏上成功之路有多大的助力或阻力，惟一重要的一件事，就是你全权决定一切：想要什么，要做什么，以及要成为一个什么样的人。

简单地说，做销售、业务，一切的成败、收入的多寡，以及成就的高低，完全“操之在我”。

世界上有很多人都在做业务，但真正的业务高手并不多。要想创造巨额的销售业绩，成为销售精英，必须具备最基本，也是最关键的法则——积极的心态。

要有积极正确的态度

“态度”、“技能”、“行动策略”是成功销售的三要素，表面上看起来很简单，实际执行起来更简单。其中“态度”的重要性占了 80%。

听过 80/20 法则吧！这个法则如果应用在销售工作上，就是说 80% 的销售量是由 20% 的销售人员创造的，并且他们拿走了 80% 的佣金；而剩下的 80% 的销售人员，仅创造了 20% 的销售量，所以他们只能分配 20% 的佣金。

如果用金额来解释这个 80/20 法则，则会得到一个令人吃惊的

数据:顶尖销售人员的业绩是最差劲的销售人员的 16 倍。

销售业绩的差异并不能单纯用销售能力、方法和专业知识来衡量,而是另有玄机。这个玄机就在于销售人员的心理态度(有时简称心态或态度)。

积极正确的态度是业务人员登上销售巅峰的关键。积极正确的态度是一种巨大的能量,也是一种强烈的企图心,以及展现热情、勤奋、上进、主动、自信、乐观、果断、坚持到底的一种心灵潜力。

积极的态度不仅是思想过程,更是一种身体力行的原动力。为此,你每天起床后需要进行下面 10 项“全能积极思想运动”:

1. 我认为自己很友善。
2. 我认为自己很乐观。
3. 我认为自己很有魅力。
4. 我认为自己很幽默。
5. 我认为自己很优秀。
6. 我认为自己很正直。
7. 我认为自己很有爱心。
8. 我认为自己很热心。
9. 我认为自己很善良。
10. 我认为自己很能掌握状况。

做完“全能积极思想运动”之后,你就会变得很积极。当出门工作时,你会发现自己活力充沛,热爱你的销售工作,喜欢你的每一位顾客。这时候,你发现自己不由自主地在每个方面都变得非常积极——想法积极、做法积极、谈吐积极、服务积极、推销更加积极,它会帮助你建立起正确的态度和观念,让你越来越喜欢销售这份工作,并增添你在销售时的个人魅力,使你的表现越来越进步、越来越突出。

要成为顶尖的业务高手,最重要的一件事,就是要建立积极的态度——激励自己即思即行,向成功迈进。

业务人员可以分成两种人,一种人是成功者,一种是平凡者。

成功的业务人员在任何环境、任何行业以及任何情况之下都做得有声有色,他们赚进令人钦羡的财富,住高级的别墅,开豪华轿车,而且用名牌的东西,经常出国旅行,他们似乎永远都有大量的钱进账。最重要的是,他们都显得非常健康、快乐、积极、热忱、友善、乐观、春风满面,神采焕发,而且能够完全掌控自己和生活。他们在每一个地方都可以成为最杰出的业务高手,而且公司也要依赖他们创造高额的业绩和利润。

大家都对世界各地最成功的销售高手相当好奇,尤其是从事类似业务工作的人们。研究机构、媒体不定期访问了销售高手本人及他的顾客、同事和企业负责人,由于有这样的访问、研究,我们可以更快地了解应该要怎样做才会成为最杰出的销售人员。而在这些信息中,我们所学到的关键就是:销售这一行比其他任何行业更重视“积极正确的态度”。

简单地说,杰出的业务高手大多是用积极的态度去创造高额利润的。

态度积极、乐观的人比较有成就

“积极的态度”被视为业务高手获得成功的一条重要法则。

这个观念的意思是说对人、对事、对物保持着往好处想、往好处看的一种心理作用,也是一种具有正面的情绪、心境——包括乐观、主动、真诚、坚毅等精神。如果你懂得怎样使自己的态度变得更积极,你的业绩就会有意想不到的增加。

为什么拥有积极态度的业务人员比较有成就?该如何通过正面思考让自己变得更积极?

答案其实很简单。不管业务人员对积极态度保持认同还是怀疑的态度,都没有关系。重要的是,他必须非常清楚在当今的经济社会

中,销售越来越难做的原因。

1. 顾客越来越精明、越来越苛求。
2. 顾客忠诚度变差了。
3. 顾客知道的比你更多。
4. 身边充斥着随时会抢你生意的人。
5. 价格竞争已经到了不择手段的地步。
6. 特别是产品同质化,类似产品相继出笼。

这里可以得到一个结论:产品越相似,价格越相近,就越能够看出业务人员的真本事、硬功夫。

到底哪些个人的特质是成功销售的关键呢?以前,我们认为要创造超凡出众的业绩,只需靠业务人员的“良好的口才”和“成就动机”两个因素即可。但是,根据最新的研究显示,我们必须重视另一个更加重要的因素,那就是:业务人员是否具备积极、乐观的态度。换句话说,只有保持积极、乐观的态度,才有机会脱颖而出,缔造出出类拔萃的销售业绩。

许多世界级的销售高手,在这方面提出了很具体的见解。

美国最受欢迎的销售训练专家、推销行业中的重要人物金克拉(Zig Ziglar)说:“不论公司、行业或地区,总有人生意鼎盛,有人破产。生意等着你去争取,在其他条件都相同的情况之下,拥有积极心理态度的推销员会有更好的业绩。”他接着说:“记住下面这句话,你就会有更好的业绩:‘你的生意并无所谓好坏;生意好坏存在于你的你心中’。”

连续 16 年夺取日本保险销售冠军的柴田和子认为:“在一个已经饱和到某种程度的成熟市场,竞争会更加激烈,甚至会演变成互相倾轧。如果缺乏相当坚强的意志力和积极乐观的态度,就无法保持笑容,抢先对手,赢得顾客的订单。所以,态度是成败的关键。”

列入金氏世界记录之中,连续 12 年成为“全世界最伟大的推销员”乔·吉拉德揭露他成功最大的秘密——我不是在卖汽车,我真正

卖的是世界上最好的产品——我自己，乔·吉拉德。乔·吉拉德的意思是说，推销任何产品之前，一定要先把自己成功地推销给别人。到底要怎样成功地自我推销呢？乔·吉拉德说：“成功地自我推销主要取决于你对别人的态度，而你对别人的态度主要取决于你对自己的态度。”

以上这三位顶尖的销售高手，说得真是掷地有声，恰如其分，令人钦佩不已。

总之，业务人员积极、乐观的态度是迈向成功的决定因素。

潜能激发专家博恩·崔西(Brian Tracy)也证实了积极乐观态度的影响力。他说：“销售人员 80%的成功率是来自态度，只有 20%是由性向来决定的。”博恩·崔西鼓励大家说：“要以积极的心态，或者是以建设性而乐观的态度来看待自己和工作。只要秉承这些态度，你在任何销售战场上都能获得胜利。”

你要更加成功吗？方法很简单，只要稍微改变或调整一下自己的态度即可。心态有两种对立的极端：积极和消极、乐观和悲观、热忱和冷淡、自信和自卑、开朗和绝望、友善和敌对、愉快和悲研、建设性和破坏性、宽广和狭隘。你要学习的是如何培养自己更积极、更乐观、更正面的心态。这会引导你对他人也保持着相同的心态。不论是为了什么目的向别人推销及销售任何产品，你都会变得轻而易举。

保持积极的心态是成功的先决条件

心态决定了 80%的成功销售机会。你的心态取决于你对自己和职业的看法，还有你对自己的评价。我们已经明白要成功就得有积极、乐观的心理态度，绝不能受外界消极态度的影响。但问题的症结在于一般人不知道如何运用积极、乐观的心理态度。

下列四项是顶尖销售人员正确的心理态度，是迈向成功之路的首要条件。请你将现有的心理态度作一下比较。

一、对自己的态度

相信自己,你就成功了一半,换句话说,你认为自己是什么样的人,你就会成为什么样的人。为什么很多人会失败?因为他们一开始就认为自己会失败。如果你真的有意愿创造销售奇迹,第一个方法就是改善你对自己的看法,接受自己,尊敬自己,肯定自己,认为自己是一个很有价值的人。

记住:你的自我肯定就是自信,相信自己,它决定了你的能量、热情以及自我激励的程度,最重要的是让你能消除访问的恐惧,以及对拒绝、失败的畏惧。

对自己有了更正确、更高度的看法,你的推销生涯和个人生涯就会有所改变。事实上,我们怎样看待自己,别人就会怎样看待我们。所以,我们一定要积极地看待自己。

二、对推销的态度

目前经济不景气,最先遭到解雇的人绝不会是业务人员。如果你认为在经济不景气时,公司为了要生存下去,就是减少销售,那你就大错特错了。不管经济景气还是不景气,每家公司都要卖力销售,只要你能力强,有高度的推销能力,你就有安全的保障。

推销人员请记住,只要有产值、业绩和贡献,你就有一辈子最安全的保障,当你充分了解推销工作的特色和重要性时,你就会对你在这个行业中扮演的角色更加喜欢和珍惜。

三、对别人的态度

向顾客推销时,你是不是认同下面几个观念:

- A. 顾客是你的衣食父母。
- B. 顾客是发薪水给你的人。
- C. 顾客是希望获得你“协助”的人。
- D. 顾客是你的一面镜子。

如果你同意并接受以上的观念,请问,你对他们保持什么态度?