

黄金语 书系

JINPAITUIXIAOBIXIUKETCHENG

金牌推销必修课程

通向卓越的 十大 销售流程

一本协助你功成名就的超级行销手册

张辉/著

Tongxiang Zhuoyuede
Shida Xiaoshou Liucheng



每个人所面对的竞争与挑战都是一样的，要成为顶尖人士，你并不需要比所有的人强，而只要强过你的对手或同行，就足以使你出类拔萃。

中国民航出版社

黄金语 书系

张辉 / 著

Tongxiang Zhuoyuede
Shida Xiaoshou Liucheng

通向卓越的 十大 销售流程

——金牌推销必修课程

一本协助你功成名就的超级行销手册

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

通向卓越的十大销售流程/张辉著. —北京: 中国民航出版社, 2004.9
ISBN 7-80110-601-6

- I. 通…
- II. 张…
- III. 推销-基本知识
- IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 085257 号

通向卓越的十大销售流程

张辉 著

出版 中国民航出版社
社址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
发行 中国民航出版社 新华书店经销
电话 (010) 64290477
印刷 北京法大印刷厂
照排 中国民航出版社照排室
开本 880×1230 1/32
印张 8.875
字数 160 千字
版本 2004 年 10 月第 1 版 2004 年 10 月第 1 次印刷

书号 ISBN 7-80110-601-6/Z·139
定价 20.00 元

前 言

我推销所以我快乐

在我逐步迈向经济独立时，推销工作的乐趣更加明显，我发现一个全新的世界，遇见许多有趣的人物。我服务的对象从建筑工人、保险代理人、工程师到银行经理人、企业家等各色各样的人都有，我结交了许多新朋友，而且大多数人对我也都很和善。推销工作让我每天都充满乐趣，而且带有某种自由度。

我可以自由选择我想做的事、想交谈的人，或者卖东西给什么人；我有自由选择我喜欢的工作场所，甚至还能自由选择工作时间，这真是人生所能拥有的真正自由。推销工作允许我可以在任何时间里与家人相处，到处去旅行，如果我愿意，也可以到国外做推销工作。

在我抓住这把成功的钥匙后，我深刻理解了“自由”的真义。想想看，如果你是个很自由的人，却无法在经济上独立，这种自由是有限的。有很多事情都需要经济实力做后盾，同样的道理，光是赚钱而不能自由支配时间，也不会快乐。

真正的自由是做自己想做的事，与喜爱的人相处，去

自己乐意去的地方。做一个专业推销员的最大收获，就是拥有这种无可取代的独立自主。

还有一个专业推销的乐趣就是为他人服务。有一次，有位也是做推销的前辈跟我说：“我的一个非常亲近的朋友，曾很兴奋地告诉我，说你所推荐的理财规划使其获利甚丰。我一直不知道你也做这类推销工作，你愿意和我聊聊有关投资理财的事情吗？”我当时就和他敲定了会谈的时间。隔天，在我跟他做完简短的介绍后，他当即下了一个叫我永难忘怀的评语：“我真后悔没让你早点来，每天浪费这么多时间和金钱，却还不知道你就能帮到我。”

那一天，使我知道，我有能力帮助别人。从此以后，我总是毫不迟疑地告诉别人我在卖些什么。

进入推销生涯后，我们原先所拥有的知识，对发扬个人潜能有极大帮助。这些知识的来源大致是：早年的教育，与同事、同行交换心得，自己本身的观察，实际的经验。然而，要想尽早超越他人、超越竞争者，取得较好的进展，我建议所有入门的推销员应尽快养成下列工作习惯：保持乐观积极的态度，增加自信，详细拟定工作流程，确实执行，努力工作。这样，我们方能在推销事业中快速取得成功，真正迈向幸福自由的卓越人生！

作者

2004年8月于北京

目 录

序 言 我推销所以我快乐

流程一 充分的准备是为成功买保险

- 第一节 建立一个成功的心态 3
- 第二节 行动的准备 9
- 第三节 “微笑”是我的名片 14
- 第四节 职业形象与专业知识 21
- 关键中的关键：世上没有运气这样的事情 31

流程二 客户在哪里

- 第一节 寻找客户的原则 35
- 第二节 寻找客户的 22 条通路 40
- 关键中的关键：客户就在你身边 59

流程三 建立会谈的基础——信赖感

- 第一节 让顾客觉得是在帮助他 63
- 第二节 真诚的赞美 71

第三节 情绪、行为同频道	76
第四节 第三者见证	78
第五节 倾听是一种尊重	84
关键中的关键：沟通的诀窍	88

流程四 发掘顾客的需求与渴望

第一节 选对顾客	93
第二节 了解顾客的问题与需求	94
第三节 了解顾客的价值观	97
关键中的关键：提出问题以获得正确的客户讯息	104

流程五 塑造产品价值 提出顾问方案

第一节 良好的产品介绍	109
第二节 如何做产品的展示	117
第三节 让客户的购买体温上升	123
第四节 化顾客的痛苦为购买的原动力	128
关键中的关键：行为语言	137

流程六 做竞争对手的分析

第一节 无法逃避的竞争现实	143
第二节 避实就虚	145

第三节 如何了解竞争对手	148
第四节 了解客户的初衷	150
关键中的关键： 假如你不得不贬低对方，不要落下把柄	153

流程七 拒绝是成功的开始

第一节 如何解除顾客抗拒	157
第二节 选择好的时机	163
第三节 最棒的解除抗拒的技巧	167
第四节 如何做有效反击	171
关键中的关键： 处理拒绝的 12 种正确态度	182

流程八 达成生意

第一节 成交是一种信念	187
第二节 清除成交的四大障碍	191
第三节 抓住成交的时机	194
第四节 成交需要强而有效的技巧	199
关键中的关键： 如果感觉不爽你就换个姿势	213

流程九 让销售更轻松

第一节 对顾客永远抱以感恩的心	217
-----------------------	-----

第二节	建立一个客户推介系统	220
第三节	与客户保持联系的 3 种方式	223
第四节	向客户示“爱”的 25 种方法	226
关键中的关键：	用售前服务来创造销售	229

流程十 服务——销售的灵魂

第一节	服务是一种文化，一种环境	233
第二节	服务，留住顾客心	235
第三节	服务，提高顾客满意度	242
第四节	服务，塑造顾客的忠诚度	246
关键中的关键：	顾客应享用哪些权益？	250
附录一	认知“框视”重组 (Reframing)	251
附录二	拜访客户应克服的情性表	270
附录三	开发客户常用技巧表	271
附录四	张辉老师系列培训课程	272
后 记	274

流程一 充分的准备是为成功买保险



孙子兵法有云：“胜者先胜而后求战，负者先战而后求胜。”这不仅是一句励志的名言，更暗示了战前准备工作的重要性。由古至今，从来没有哪场没有准备的战争能够赢得胜利；也从来未曾听说哪次没有计划的旅行有过愉快的经历。销售好比是一场战役、一次旅行，成功的销售总是在与客户见面之前就做好了充分的准备工作。这些准备工作总是能够帮助我们顺利地找到准客户，让我们能和他们愉快地沟通、交流，并且能确保我们在销售的过程中信心百倍。

原书空白页

第一节 建立一个成功的心态

一、态度决定销售的成败

一个销售人员的目的是与他的潜在客户建立联系，以便双方可以更好地相互了解，然后去评估、分析并达成交易。每一个受过教育的人都会知道天分是指一个人先天就会做某事的能力，技能是后天培养训练的结果，而态度则是让某人去做某事的欲望。如果一个人在态度上有问题，那么即使他有再多的天分和再好的技能也将无济于事，原因是态度可以改变也终将会改变一切。因此，只有一流的推销者才会始终都保持非常乐观、进取的态度，他们相信，惟此自己方能赢得最终的胜利。

以下这些做法可以帮助销售人员采取正确的态度：

- ◎ 借由改善肢体动作来调整情绪；
- ◎ 读一读或想一想正面文章（积极的自言自语）；
- ◎ 听一听好音乐；
- ◎ 听一听激励人们积极向上的演讲磁带；
- ◎ 采用可以引导集中注意力的一切方法；
- ◎ 想像一下自己将要见到老朋友时的感觉；
- ◎ 改变看事情的角度；
- ◎ 预演销售成功的场景；
- ◎ 思想言行要保持一致；
- ◎ 要有能够承受他人责难的信心；
- ◎ 学习积极推动难题转化的能力。

无论是在什么时候，除了自己，我们无法控制别人！在我们与潜在客户打交道之前，在内心里必须要有真心愿意与之相处的愿望。由于我们对潜在客户的感受取决于我们对他的看法，反过来他对我们的感受也会是这样。所



以，我们需要给人以一种积极向上、通力合作、灵活变通的感觉，同时要给自己树立一个轻松自如、风度翩翩、信心十足的形象。

二、信仰上帝一样信仰“推销”职业

推销是一项伟大的职业，不论是哪一家公司的产品或服务都要落实到终端销售，而几乎 99% 的终端的销售与服务是靠人员来完成的。曾经有一位著名的营销策划人将推销这个职业比喻为“仅次于总统的职业”，可见推销这个职业是何等之崇高伟大，它值得市场经济环境里的每一个受益者以及每一个营销人员的尊敬与推崇。

造物主似乎对每个物种都有了职责上的安排，蜜蜂的天职是采花造蜜，猫的天职是抓捕老鼠，蜘蛛的天职是张网捕虫。人，作为万物的灵长、天地的精英，同样具有他与生俱来的职责和功能。一如推销员的天职，就是推销他的工作的态度以及他服务的精神，因为人来到世上，并不是为了享受，而是为了完成自己的使命和安排。

马克思·韦伯在考察职业一词时指出：德语中的职业一词是 Beruf，这个词含有“职业、天职”的意思，英语中的职业一词是 calling，含有“召唤、神召”的意思。在现代西方人的理解中，职业就是一件被冥冥之中的神所召唤、所使唤、所命令、所安排的任务，而完成这个任务，既是每个个体天赋的职责和义务，也是感谢神的恩召的举动。

在现实生活里，人为了确保他蒙承的殊遇，他必得完成造物主所指派于他的工作，直至白昼隐退。按照上天的

明确昭示，只有敬业劳作而非悠闲享乐方可增益生而为人的荣耀。这样，虚掷时光和轻贱职业便成了万恶之首，而且在原则上乃是最不可饶恕的罪孽。要想在人世间始终如一地履行我们对造物主和对人类的职责，就需要对造物主赐予我们的所有能力进行开发和培养。正是那些有关勤奋、忠诚、守时、节俭的良知使得我们在今生履行对人类的责任和对造物主的荣耀。

如果一个推销员也能以一种尊敬、虔诚的心灵对待推销这个职业，甚至对它有一种敬畏的态度，他就已经具有了敬业的精神，具有了真正的信仰。天职的观念使推销员对于推销这个职业具有了神圣感和使命感，也使得他的生命信仰与他的推销工作联系在一起。只有当我们将推销这个职业视为自己的生命信仰，那才会使得我们的销售工作富有生命力，而我们的前途也就更加的无可限量。

没有真正的敬业精神，我们就不会将眼前普通的工作与自己的人生意义联系起来，就不会有对这项工作的敬畏态度，当然就不会有神圣感和使命感产生。

每一个推销员都应该尊重并敬畏自己的职业，就像虔诚的教徒敬畏冥冥之中的神一样——我们世俗的经济生活，就需要这样的人生态度和生命信仰。

三、热忱——激发生命的力量

有了对职业的信仰，热忱随之而来，何谓热忱？热忱是一种意识状态，能够鼓舞及激励一个人对手中的工作采取行动。而且不仅如此，它还具有感染性，不只对其他热心人士会产生重大影响，所有和它有过接触的人也将受到影响。

热忱和人类的关系，相等于蒸汽对火车头的关系，它是行动的主要推动力。人类最伟大领袖就是那些知道怎样鼓舞他的追随者发挥热忱的人。热忱更是推销才能中最重要的因素，到目前为止，它也是演讲技巧中最不可缺少的一个因素，因为，任何一个演讲的过程都是演说者的一种在公众自我推销的过程。

如能把热忱和我们的推销工作结合在一起，那么，我们的工作将不会显得很辛苦或单调。热忱会使得我们的整个身体充满精力，并能使我们只需在不到平常睡眠时间一半的情况下，就能在一定时间内从事平常二倍或三倍的工作量，而且不会觉得疲倦。

多年来，我大都在晚上进行演讲练习。有一天晚上，当我正专注地练习着演讲稿的最后一段时，偶尔从我的书房窗户望出去——我的住处正好在北京市大都会高塔广场的对面——看到了看来似乎是最怪异的月亮倒影，反向在

大都会高塔上。即是一种银灰色的影子，是我从来没看过的。再仔细观察一遍，我发现，那是清晨太阳的倒影，而不是月亮的影子。原来天已经亮了。我工作了整个通宵，但我太专心自己的工作，使得整个晚上仿佛只像是一个小时，一眨眼就过去了。我又继续工作了一整天及一整夜，未曾停下来休息，其间只有停下来吃点少量的清淡食物而已。如果我不是对演讲工作充满热忱，而使我的身体获得了充分的精力，那么，我将不可能连续工作一天两夜，没有睡觉，只吃很少的食物，而丝毫不觉得疲倦。

热忱并不只是一个空洞的名词，它是一个重要的力量，我们可以予以利用，使自己获得好处。因为，一旦没有了它，我们就会像一节已经没有了电力的电池。

热忱是股伟大的力量，我们可以利用它来补充身体的精力，并发展出一种坚强有力的个性。有些人很幸运地天生即拥有热忱，其他人却必须努力才能获得。作为一个推

销员，发展热忱的过程十分简单：即在明确的目标的前提下，“疯狂”地热爱推销这项工作，或向客户提供自己最有价值的服务。

