

# 业务员 完全手册

YEWUYUAN WANQUAN SHOUCHE

张露露 主编

广东省出版集团 广东经济出版社

新  
工  
厂  
管  
理

5

# 业务员 完全手册

YEWUYUAN WANQUAN SHOUCHE

张露露 主编

广东省出版集团 广东经济出版社

新

工

厂

管

理

5

## 图书在版编目 (CIP) 数据

业务员完全手册/张露露主编. —广州: 广东经济出版社, 2005.2

(新工厂管理⑤)

ISBN 7-80677-925-6

I. 业… II. 张… III. 推销-手册 IV. F713.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 141895 号

|      |                               |
|------|-------------------------------|
| 出版发行 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼) |
| 经销   | 广东新华发行集团股份有限公司                |
| 印刷   | 湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)       |
| 开本   | 889 毫米×1194 毫米 1/32           |
| 印张   | 9.5 2 插页                      |
| 字数   | 225 000 字                     |
| 版次   | 2005 年 2 月第 1 版               |
| 印次   | 2005 年 2 月第 1 次               |
| 印数   | 1~5 000 册                     |
| 书号   | ISBN 7-80677-925-6/F·1171     |
| 定价   | 本册定价 22.00 元 全套 88.00 元       |

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

本社网址: [www.sun-book.com](http://www.sun-book.com)

·版权所有 翻印必究·

# 总序

## 新工厂，新管理

随着全球化进程的加快和知识经济时代的到来，越来越多的企业感到了生存的压力。面对新经济形势下的残酷竞争，我们只能勇敢地挑战生存极限，设法改变生存环境，加强管理，苦练内功，树立核心竞争力。新工厂，新管理。为此，我们编撰出版了《新工厂管理》丛书，希望对提高工厂的管理水平有所帮助。

### 一、21 世纪的工厂管理，基础管理是关键

基础管理是 21 世纪工厂赖以生存的基本条件，基础打不好，企业总体素质提不高，企业的生存空间就会越来越小。日本企业在基础管理方面做了一些创造性的工作，堪称国内企业的典范。

日本企业非常关注 5S、TPM 和 QCC。5S 是一个企业的基本立足点，5S 做不好，企业管理一团糟，任何管理都无从谈起。做了 5S，不做 6S，安全无保证，事故常发，企业同样难以为继。做好 6S，不做 7S，企业浪费问题成堆，跑冒滴漏，企业获利就难以实现。做好 5S/6S/7S 的同时，如果不做 TPM，企业设备综合效率低，每天生产打打停停，设备保养费用居高不下，人员素质低下，各种浪

费丛生，企业的获利空间同样将十分有限。做了 TPM，如果不做 QCC，企业品质上不去，客户退货率增加，企业产品的市场占有率将会越来越低。

只有狠抓基础管理，从现场、设备、品质等方面全方位地努力，使每一位员工都参与到工厂的管理活动中来，提出合理化建议，才能改善企业内部的各项薄弱环节，提高企业机体和人员素质，营造积极向上的企业文化。这是世界优秀企业的成功秘诀，也是中国企业成功的必由之路。

## 二、21 世纪工厂管理，过程管理是关键

关于过程管理、流程再造，早在 20 世纪的美国就做了这方面的努力。一个企业有各种各样的流程（过程），如果流程效率低下，企业营运成本增高，人浮于事，官僚主义盛行，就会极大地阻碍企业的发展和进步。因此，要找出企业的核心流程，绘制高水平的流程图，找到制约企业发展的瓶颈，对流程进行有针对性的再造或再设计。

设计好新的流程后，要加强过程管理，使过程能力满足企业的设计要求，对不能满足要求的过程能力进行优化和改善。在这方面，美国企业有成功的经验：一是流程再造，一是六西格玛流程再设计和优化，值得我们借鉴。因此，为了在激烈的市场竞争中占有一席之地，中国企业加快企业流程再造和六西格玛设计优化的步伐，是很有必要的。

## 三、21 世纪工厂管理，领导作用是关键

企业能否生存下去，领导扮演着十分重要的角色。管

理者有没有领导力、执行力和决策力，是能否管好企业的分界线。一个卓越的领导者所应该具备的基本素质（5E）是：远见卓识的眼力（Envision），影响团队的魅力（Energize），大胆开拓的魄力（Eager），快速行动的执行力（Execute），开诚布公的道德力（Ethics）。

如何成为一名优秀的管理者呢？关键是要用领导力去教育人，用执行力去说服人，用决策力去影响人，如此你的团队才会成为优秀的团队，你的企业才会成为优秀的企业。

#### 四、21 世纪工厂管理，变革管理是关键

“不变革就会死亡。”21 世纪工厂管理十分强调变革管理，企业的生存环境日益复杂，顾客需求多样化、个性化，也相应地要求供应链管理越来越快捷化、低成本化、信息化。加速企业内部变革管理，优化业务流程，重新整合企业资源，加快企业内的信息化步伐，是企业成功的根本保证。

21 世纪，市场竞争日趋白热化。随着企业管理工作的日益复杂和管理工作压力的加大，管理人员需要的是能够立竿见影、行之有效的实用管理技术以及规范化的管理方法。《新工厂管理》丛书正是满足管理者这种需要的工具书。

文敬怀

2005 年 1 月于深圳

# 前言

在人们看来，业务员实在是一个极为普通和平凡的职业，既没有显赫的社会地位，也没有让人羡慕的工作环境和经济实惠。人们往往将业务员与油嘴滑舌、疲于奔命、忙碌平庸联系在一起。

其实，业务员是个极具挑战性的职业，一夜暴富的业务员并不鲜见，有的业务员凭借一单生意可以成为百万富翁；有的业务员寻得一个大客户可以使企业起死回生、焕发生机……一个优秀的业务员就是这样在市场经济的大潮中挺立潮头，铸就辉煌的。——他们之所以成功靠的是什么？纵观成功业务员的全部经验，我们可以得出这样一个公式：知识技能准备 + 机遇 = 成功。

怎样把自己炼就成为一名杰出而非凡的业务员？他需要具备哪些知识与技能？本书将给您一个完全的答案。

本书共有十二章，内容包括业务礼仪，市场信息收

集，制定业务计划，寻找潜在客户，接近与约见客户、面谈与沟通和促成交易的技巧，展示与推介、异议处理以及客户管理的方法，销售服务的技能，贷款回收的要领与策略等。

本书全面而翔实地介绍了业务员必须掌握的各种知识和技能，生动地阐释了业务员应对各种场合、各种疑点、难点问题的方法和技巧，适合各行各业从事业务工作的人员阅读，只要读者融会贯通，必能成为一名优秀的业务员，并创造出不凡的业绩。

编 者

2005 年 1 月



# 目 录

|                    |    |
|--------------------|----|
| ◆ 前 言 .....        | 1  |
| ◆ 第一章 业务礼仪 .....   | 1  |
| 一、仪容仪表礼仪 (2)       |    |
| 二、行为举止礼仪 (4)       |    |
| 三、谈吐语言礼仪 (9)       |    |
| 四、社交礼仪 (14)        |    |
| 五、电话礼仪 (18)        |    |
| ◆ 第二章 市场信息收集 ..... | 23 |
| 一、市场信息的来源 (24)     |    |
| 二、市场信息的内容 (28)     |    |
| 三、市场信息的收集 (32)     |    |
| ◆ 第三章 制定业务计划 ..... | 41 |
| 一、制定业务计划的程序 (42)   |    |

二、每日业务计划的制定 (46)

三、每周业务计划的制定 (48)

四、长期业务计划的制定 (49)

◆ 第四章 寻找潜在客户 ..... 51

一、什么是潜在客户 (52)

二、寻找潜在客户的原则 (54)

三、寻找潜在客户的途径 (57)

四、寻找潜在客户的方法 (60)

◆ 第五章 约见与接近客户 ..... 71

一、约见客户的内容 (72)

二、约见客户的方法 (74)

三、接近客户的策略 (80)

四、接近客户的常规方法 (84)

五、接近客户的非常规方法 (91)

六、接近不同类型客户的方法 (102)

七、接近客户的实战技巧 (106)

◆ 第六章 面谈与沟通 ..... 111

一、面谈的任务 (112)

二、面谈的原则 (116)

三、说话的技巧 (117)

四、说明的技巧 (119)

五、倾听的技巧 (121)

|                    |            |
|--------------------|------------|
| 六、提问的技巧 (124)      |            |
| 七、讲好第一句话 (129)     |            |
| 八、寻找话题的技巧 (132)    |            |
| 九、打破谈话僵局的技巧 (135)  |            |
| <b>◆ 第七章 展示与推介</b> | <b>139</b> |
| 一、展示的方法 (140)      |            |
| 二、推介的方法 (146)      |            |
| 三、展示的技巧 (154)      |            |
| 四、推介的技巧 (157)      |            |
| <b>◆ 第八章 异议处理</b>  | <b>161</b> |
| 一、异议的类型及产生原因 (162) |            |
| 二、异议处理的基本方法 (165)  |            |
| 三、异议处理的技巧 (179)    |            |
| <b>◆ 第九章 促成交易</b>  | <b>193</b> |
| 一、促成交易的时机 (194)    |            |
| 二、促成交易的方法 (198)    |            |
| 三、告辞与回访 (213)      |            |
| <b>◆ 第十章 销售服务</b>  | <b>219</b> |
| 一、销售服务的类型 (220)    |            |
| 二、销售服务的内容 (223)    |            |
| 三、销售服务的策略 (229)    |            |

四、销售服务的要点 (230)

◆ 第十一章 客户管理 ..... 235

一、客户的类型及特点 (236)

二、客户档案的建立 (242)

三、客户分析 (246)

四、客户投诉处理 (253)

五、大客户管理 (258)

◆ 第十二章 货款回收 ..... 263

一、客户信用调查 (264)

二、货款回收要点 (277)

三、货款回收的方法 (284)

四、货款回收的策略 (286)

# 第一章

## 业 务 礼 仪

仪容仪表礼仪

行为举止礼仪

谈吐语言礼仪

社交礼仪

电话礼仪

## 一、仪容仪表礼仪

仪容仪表是指人的外表风度，一般包括业务员的仪容、服饰等。仪表是心理状态的自然流露，它与人的修养、道德品质、生活情调、兴趣爱好、情感反应有密切关系。所以，应该把它看作是一种品质素养的表现。业务员应尽力用自己的仪表给客户留下美好的第一印象，为业务活动的开展打下良好的基础。

### 1. 仪 容

仪容是指一个人的长相和修饰。一个人长得美与丑是无法选择的，客户也不会责怪。若在社交场合，不修边幅，蓬头垢面，则会给客户留下不良印象，将会影响业务活动的进行，甚至导致业务的失败。因此，业务员的仪容要大方、整洁，修饰要得体。应该定期理发，头发不能太长或太乱。要勤剪指甲，不留污垢。如果有口臭、狐臭，应该设法除臭。如果是男业务员，要注意经常刮胡须；如果是女业务员，则要根据自己及业务洽谈对象的特点，适当地化妆。不要戴墨镜或变色镜，让客户看见业务员的眼睛，他才会相信你的言行。

### 2. 服饰打扮

服饰包括身上的衣服、头上的帽子、脚上的鞋袜以及男性的领带，女性的项链、手圈等。服饰是一个人的重要门面，往往会给第一次见面的人留下深刻的印象。当业务员离去时，客户或许

忘记了他的相貌，但会记住他的衣着打扮。一个人的衣着，常常代表着这个人的身份。

业务员的服饰打扮一定要适宜得体，要给人以耳目一新的感觉。应以稳重大方、向公众看齐为原则，避免奇装异服。男性一般以西装为主，女性则以职业套装为主。其他的配饰（皮包、手套、耳环等）也必须搭配得体，不要过于华丽或寒酸，并把握下列原则：

①根据自身经济情况，可以不买名牌，但要买品牌衣物，即尽量购买质料较好的衣服，既耐穿，又好看。

②尺寸适中：衣服大小应合身，不宜太宽或太窄。

③衣裤搭配：上衣与长裤、领带、手帕、袜子等均应搭配得当，避免反差太大。要让人觉得轻松、端庄。

④素色为宜：衣服颜色不宜花哨，否则会有轻浮之感，要以素色为宜。

⑤经常烫洗：衬衫应天天换洗，西装则应定期熨烫，污垢与皱褶让人觉得邋遢，必须天天保持干净平整。

⑥衣鞋搭配：在不同场合，鞋子也要有不同选择，若穿皮鞋，则一定要保持光鲜锃亮，一尘不染。

以下为业务员服饰打扮的 17 点基本要求：

①帽子：清洁、戴正。

②头发：不要太长，而且要梳理整洁。

③耳朵：看看有无耳垢，最好一星期清理两次以上。

④脸：胡须要刮干净，露出的鼻毛也要整理一下。

⑤领子：这是最引人注意的地方，应常保持干净硬挺。

⑥领带：花纹与颜色要搭配得当，避免刺眼的色调。保持干净，穿戴时绝不可弄松或歪曲。

⑦手帕：经常换洗，最好也能烫平。

- ⑧衣服：花色不宜太鲜艳，大小要合适。
- ⑨纽扣：掉了要马上缝好，注意是否扣好。
- ⑩拉链：是否拉好了。
- ⑪袖口：保持干净，检查边是否磨破。
- ⑫手：指甲要剪短，并常保持干净。
- ⑬外套：花色不宜太鲜艳，破了要补好，皱纹要烫平，还要留意穿脱礼节。
- ⑭裤子：烫直、洗净，口袋内最好不要乱放杂物。
- ⑮袜子：要干净、无异味，破了的最好不要穿。
- ⑯鞋子：擦亮、鞋带系好，注意有无磨损。
- ⑰手提箱：形状、花色要合适。

## 二、行为举止礼仪

业务员要塑造良好的形象，必须讲究礼貌，为此，就必须注意行为举止礼仪。行为举止礼仪是自我心态的表现，一个人的外在举止行动可直接表明他的态度。对于业务员来说，其行为举止应彬彬有礼、落落大方，遵守一般的进退礼节，尽量避免各种不礼貌或不文明的习惯。

业务员到客户办公室或家中访问，进门之前应先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候，按铃或敲门的时间不要过长，无人或未经主人允许，不要擅自进入室内，当看见客户时，应该点头微笑致礼，如无事先预约，应先向客户表示歉意，然后再说明来意。进入客户的办公室或家中，要主动向在场的人表示问候或点



头示意。在客户家中，未经邀请，不能参观住房，即使是熟悉的客户家，也不要任意抚摸或玩弄客户桌上的东西，更不能玩客户的名片，不要触动室内的书籍、花草及其他陈设物品。在客户尚未坐定之前，业务员不应先坐下，坐姿要端正，身体微往前倾，不要跷二郎腿。要用积极的态度和温和的语气与客户谈话，客户说话时，要认真听，回答时，以“是”为先。眼睛看着对方，不断注意对方的神情。站立时，上身要稳定，双手安放两侧，不要背手，也不要双手抱在胸前，身子不要侧歪在一边。当客户起身或离席时，应该同时起立示意，当与客户初次见面或告辞时，业务员都要不卑不亢，不慌不忙，举止得体，有礼有节。

另外，业务员要养成良好的习惯，克服各种不雅举止。不要当着客户的面擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏，实在忍不住，要用手帕捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要发出大声，不要乱丢果皮纸屑，等等。这虽然是一些细节，但它们组合起来构成客户对你的印象，所以应引起注意，做到举止文雅得体。

以下为行为举止礼仪的一些具体要求。

## 1. 立 姿

良好的立姿能衬托出美好的气质和风度。业务员立姿的基本要求是：从正面看，身躯应当正直，头、颈、身躯和双腿应与地面垂直，双肩齐平放松，两臂和手在身体两侧自然下垂，手指自然弯曲，掌心向内轻触裤缝，或将右手搭在左手上，贴放在腹部。侧视，其下颌应微收，双眸平视前方，精神饱满，面带微笑，胸部稍挺，小腹收拢，整个形体显得庄重、平稳、自信而有力，两脚间的距离以不超过双肩为宜。站立时间较长时，可以以一腿支撑，另一腿稍稍弯曲，但上身始终保持挺直。男女业