



搞定客户管理

Sixty-six ways to manage customer

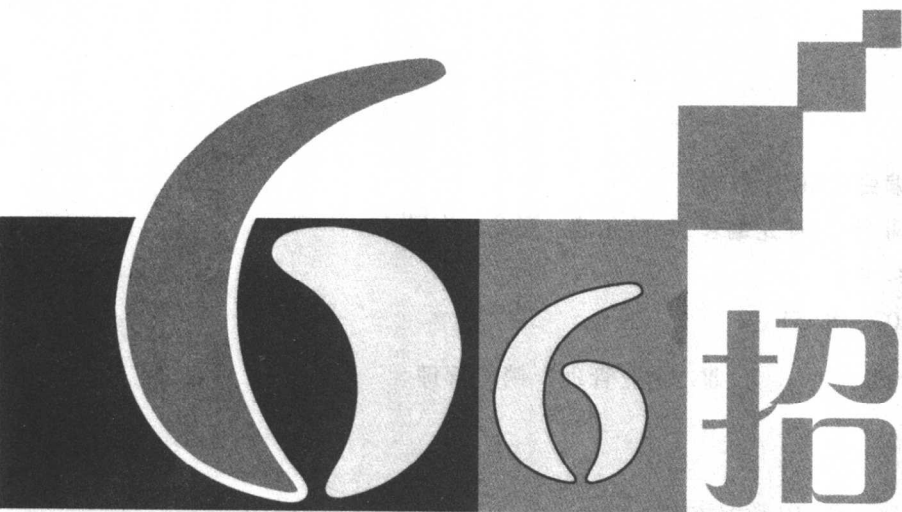
覃先锋 编 著



丛书主编
孟祥龙

员工培训范本

黑龙江人民出版社



搞定客户管理

Sixty-six ways to manage customer

覃先锋 编 著



黑龙江人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

66 招搞定业务/孟祥龙编著. —哈尔滨: 黑龙江人民出版社, 2004. 9

ISBN 7-207-06351-2

I. 6... II. 孟... III. 企业管理: 销售管理
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 092998 号

责任编辑 刘桂华

封面设计 形动工作室

出版发行 黑龙江人民出版社出版·发行

通讯地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区 1 号楼

邮 编 150008

网 址 WWW. longpress. com E-mail hljrmchs@yeah. net

印 刷 北京楠萍印刷有限公司

经 销 新华书店

开 本 787×1092 毫米 1/16·14.4 印张

字 数 1800 千字

印 数 5000

版 次 2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-207-06351-2/F·1130

全套定价: 75.00 元

(如发现本书有印制质量问题, 印刷厂负责调换)

前 言

在全球经济一体化快速发展的今天,日趋激烈的市场竞争和买方市场已全面形成,这使企业的生存空间相对紧缩,企业要想在激烈的竞争中脱颖而出,很大程度上取决于市场营销工作是否成功。

客户是企业发展的决定性因素,是推销员工作的对象。企业及推销员的利益来自于客户资源的保持及在此基础上的不断拓展。推销员要想取得好的销售业绩,企业要想生存和发展,就要在应对客户上下功夫。

每个推销员都希望自己能获得源源不断的客户。然而,实际推销活动中,许多人在应对客户上感到力不从心,收效甚微。其实,销售是一种极具挑战性的工作,只有那些掌握专业销售知识和技能,又能在各方面灵活加以运用者,才能成功应对客户,顺利完成销售工作。怎样用最短的时间,花最少的精力掌握客户管理技巧,使自己快速胜任营销工作,已是摆在每个推销员面前的迫切问题。

本书从开发客户前的准备工作出发,从寻找客户、接近客户、处理客户异议、促成交易、留住客户等方面介绍了开发客户、留住客户过程中的66个关键技巧,是一本成功应对客户的实战经典。

全书阐述简单明了,有理论,有实例。熟悉并灵活运用本书的知识,将为你赢得更多订单,获得更广泛的利益。

希望本书能成为你成功销售的支点。

覃先锋

2004年9月

目 录

第一部分 开发客户前的准备工作 /1

- 第1招 自信心的培养 /3
- 第2招 恐惧心理的有效克服 /6
- 第3招 销售目标的确定 /8
- 第4招 销售计划的制订 /12
- 第5招 了解你所推销的产品 /18

第二部分 寻找新客户的途径与方法 /23

- 第6招 新客户寻找中原则的把握 /25
- 第7招 新客户寻找中误区的及时回避 /27
- 第8招 资料查阅的运用技巧 /30
- 第9招 逐户寻找的技巧 /33
- 第10招 连锁介绍法的运用技巧 /34
- 第11招 名人介绍法的运用技巧 /39
- 第12招 委托助手法的运用技巧 /41
- 第13招 会议寻找的技巧 /43
- 第14招 个人观察法的运用技巧 /45
- 第15招 广告开拓法的运用技巧 /47
- 第16招 寻找技巧的运用 /50

第17招 新客户的评估 /53

第三部分 成功接近客户的技巧 /57

- 第18招 推销访问计划的制订 /59
- 第19招 客户约见的方法 /64
- 第20招 跨过障碍约见决策人的技巧 /68
- 第21招 接近客户的方法 /72
- 第22招 难以接近客户的应对技巧 /82
- 第23招 良好第一印象的打造 /87
- 第24招 博得客户好感的技巧 /91
- 第25招 客户利益点的识别 /94
- 第26招 推销面谈的策略 /97
- 第27招 推销面谈的方法 /99
- 第28招 推销介绍的技巧 /106
- 第29招 推销面谈中倾听的技巧 /108
- 第30招 推销面谈中提问的技巧 /111
- 第31招 告别客户的技巧 /113

第四部分 客户异议的处理技巧 /117

- 第32招 客户真正异议的探知方法 /119
- 第33招 异议处理时机的把握 /122
- 第34招 避免与客户争论的技巧 /127
- 第35招 客户异议处理的方法 /129
- 第36招 价格异议的化解 /139
- 第37招 需求异议的化解 /142
- 第38招 时间异议的化解 /144
- 第39招 质量异议的化解 /145

第40招 购买权力异议的化解 /147

第41招 支付能力异议的化解 /149

第五部分 成交阶段的技巧 /153

第42招 成交心理障碍的排除 /155

第43招 成交信号的捕捉 /156

第44招 请求成交法的运用 /159

第45招 假定成交法的运用 /161

第46招 选择成交法的运用 /163

第47招 从众成交法的运用 /166

第48招 小点成交法 /167

第49招 惜失成交法的运用 /170

第50招 “免费赠送”成效法的运用 /171

第51招 谈判中说服对手的技巧 /173

第52招 谈判中报价的策略 /176

第53招 谈判中讨价还价的策略 /180

第54招 谈判中让步的策略 /182

第55招 谈判僵局的处理技巧 /184

第56招 促进货款回收的技巧 /187

第六部分 成功留住客户的技巧 /191

第57招 客户管理的方法 /193

第58招 留住新客户的方法 /195

第59招 获得客户满意的技巧 /197

第60招 化解客户抱怨的技巧 /201

第61招 售后服务的提供 /207

第62招 客户的追踪访问 /209

66招搞定

客户管理

- 第 63 招 建立良好客户关系的方法 /212
- 第 64 招 提供超值服务的方法 /217
- 第 65 招 利用互联网推销的技巧 /220
- 第 66 招 良好信誉的树立 /222

第一部分

开发客户前的准备工作

第 1 招

自信心的培养

推销员的基本任务是说服客户从而达成交易，这就需要掌握说服客户的知识，具有说服客户的能力。为此，必须把自己的推销工作建立在坚实的基础上，对自己的工作充满信心。“自信是成功的敲门砖。”要使自己成为一名合格和卓有成效的推销员，必须努力做到相信自己能够胜任推销工作，相信自己能够说服客户购买商品，相信自己能够战胜销售活动中的各种困难，无论顺境还是逆境，始终对自己的事业充满必胜的信心。

汤姆是个推销员，在最近的几个月里，他却一直走下坡路。销售经理尽一切努力试图让他振作起来，但都没有奏效。销售经理不得不对他下了最后通牒：在下10个客户中，至少要做成3笔交易，否则走人。销售经理对他说：

“汤姆，今天下午我给你假，你可以回家了。在回家的路上我想让你对自己说，不断地说：‘我明天就能做成一笔买卖’。到家以后，不要去做平常要做的事，到花园里去，放松一下，一遍遍对自己说：‘我明天就能做成一笔买卖，我明天……’不要看电视，多散一会儿步，不断地重复这句话，直到脑子里一片空白。

“早点上床，不要看书，也不要数数，对自己说：‘我明天就能做成一笔买卖……’要不断地说，直到你入睡，如果可能的话，梦中也要说。在你早晨起床，穿衣服，吃早饭的时候，一遍遍对自己说：‘我今天就能

做成一笔买卖……’上班的路上一直说：‘我今天就能做成一笔买卖’——要带着感情说，有信心地说。”

汤姆按照销售经理说的去做了，他不断地重复这句话。在这个过程中，他已经下意识地开始相信这句话了。就好像那笔买卖已经做成了一样。

第二天，当他面对客户的时候，他的客户带有几分消极和拒绝的姿态。汤姆一点也不感到奇怪——这种情形和以往一样，他见得多了。但是汤姆又想起了那句话：“今天，我一定能做成一笔买卖……”

接着，发生了一种奇怪的现象。尽管这个客户仍然持消极态度，但他露出了一点积极的姿态和想购买的愿望。汤姆的潜意识被调动起来了，他下意识地对自己说：“坚持一下，也许你今天就能做成一笔买卖。”

后来，他做成了这笔买卖。

所以“自信会招来好运”是一句不变的真理。那么，如何培养一定要推销成功的信心呢？

1. 态度要乐观

没有自信的人做任何事情都无头绪，在尚未付诸行动之前就担心失败。首先，必须纠正这种不正确的观念，以推销工作为终身大志，推销时即使被客户拒绝也要有乐观的想法：“客户有千百种，但这次的推销对象，大概没有问题吧？”推销是从拒绝开始的，对于客户的拒绝不必心存恐惧，应视“拒绝”为一种可能购买的先兆，不可因客户的拒绝而沮丧，应保持乐观的人生观，以坚定的信心来处理。

2. 熟悉商品的内容

对商品的知识了解不够，或不具备推销说话术，都无法顺利地销售。因此必须多利用教育训练来研读商品特色，并给予同业商品作一比较，了解自己所卖的商品能给客户带来何种实益，这样才能激起客户的购买欲。

调查结果显示，大部分业绩差的推销员都是由于对所贩卖商品了解不够或不懂行销技巧所致。

3. 消除压力

紧张，对推销员来说，是眼睛所看不见的最大敌人。紧张的压力太久，无论是哪一个人都会感到精神沮丧，颈、肩酸痛，身体不舒服，甚至难以入眠，这些都是即将亮起红灯的信号。为了消除紧张，可以下班后洗个舒服的热水澡，闲暇之余做适当的运动以舒畅身心。培养自信除了必须消除紧张之外，切勿暴饮、暴食。

4. 检查服装及携带物品

推销访问时，推销员如果穿着得体常会留给对方良好的印象。穿衣服以稳重大方为原则，千万不可穿着轻佻的奇装异服，那是一件非常失礼的事。

一流的推销员，穿着的服装及携带的物品（如伞、皮鞋、领带、手帕、袜子等）要高雅时髦，与自己的身份相匹配，让对方留下深刻印象，这就是最好的宣传，将会使你在推销时更具信心。拓展业务所需物品如名片、简章、产品合格证、原子笔、产品介绍书等也要准备齐全。

5. 寻求更好的启示

被客户拒绝后，不宜立刻再次拜访，应该歇一口气，求取更好的启示。同时更要以积极的人生态度和不屈不挠的毅力发掘你潜在的意识，放开心胸，昂首阔步，勇敢向前迈进。

6. 定下目标

到目前为止，如果尚有许多未达成的心愿，此时便是你要立下挑战目标的时刻。定下目标后，你必须经常鞭策自己，持之以恒，多增加成功的经验以培养自信，最后胜利终将属于你。

第 2 招

恐惧心理的有效克服

我们知道，拒绝是推销员最头痛的事。有人说：“推销员的成功都是从遭受拒绝开始的，推销就是和拒绝作战。恐惧是一个人事业成功的头号敌人。”作一名推销员不是一件容易的事，再成功的推销员也会遭到客户的拒绝，推销就是从被拒绝开始。问题在于成功的推销员，把被拒绝视为正常，并养成了不在乎吃闭门羹的气度，不管遭到怎样不客气的拒绝，都能彬彬有礼，而且毫不气馁。克服恐惧最好的办法就是充满信心，如果因为客户一口回绝，或说了些拒绝的理由，你就信以为真，立即退缩不前，打退堂鼓，那你将是一个无所作为的推销员。一个有作为的推销员，要从客户拒绝的借口中看穿其本意，并善于改变对方的观念，把他的冷漠的抗拒变为对商品的关心，最后让他决心购买，

另外，还有些推销员心里总存有一个观念：这一家客户没有问题，尽往好处想。满怀热望、自信十足固然是好事，可希望太大，失望也大，一旦遭到拒绝，心理的打击就难以忍受，慢慢就对客户产生了一种抵触恐惧感。因此，推销员要仔细研究客户的拒绝方式，想出如何应付的方法。如果抱着观察研究的态度，一旦遭到拒绝，你就会想到：“嗯，还有这种拒绝方式，好吧，下次我就这么应付。”只要你用行动去做就可以治愈恐惧、犹豫，拖延则助长恐惧。希望是个开端，但要靠行动才能赢得胜利。下次当你遇到恐惧时，不论轻重，要先镇定，先搞清楚你到底在怕什么，然后再寻找，该采取什么行动才能克服恐惧，因为每一种恐惧都有一套方法可以对付。比如，当你怕失去一位重要的客户时，你应加倍努力提供更好的服务，深入地了解客户在想什么，他需要什么，在哪

几个方面他可能拒绝你，应采取什么补救的办法，改进任何会使客户对你丧失信心的缺点。若怕事情完全出乎预料，你应将注意力转移到全然不同的事上。

当对人感到恐惧时，你应给他们适当的评价，就能克服对他们的恐惧。

一位在街道办事处工作的人说：“以前，你简直难以想象我是怎样的害羞与胆小，我觉得每一个人都比我聪明，我自己的身体与心理不够成熟，是个天生的失败者。可是有一次，在命运的巧妙安排下，我不再怕别人了。那是在一次秋季征兵中，我被很幸运地安排在征兵办公室负责协助医生为新兵体检，我对这些新兵看得愈多，就变得愈不怕别人。几十个新兵团成一行，赤身裸体，看起来都是一个样子，当然，他们有高、矮、胖、瘦，但全都显得迷惑和孤单。不过才几天前，他们中有些是个体户、学生、工人……但在这里，每个人都是一个样。所以，既然大家都一样，我又何必怕他们呢。”

怎么才能适当地评价别人，克服对别人的恐惧呢？这就需要对别人的看法在心里要保持平衡，与其他人相处时要记住两点：第一，别人都是重要的，每一个人都是重要角色；但是第二，也要记住，你也很重要。所以，当你遇到包括客户或顶头上司时，要想到我们是两个重要人物，正在讨论有共同兴趣与共同利益的事情。只要你保持了双方之间这种平衡，你就没有恐惧了。许多推销员将寻找新客户看做一项非常单调而繁重的工作，他们以为工作和娱乐是互相排斥的，工作没有乐趣可言，仅仅是谋生手段而已。对于寻找新客户，他们有着深深的恐惧心理，他们害怕失败，害怕被拒绝。

为了克服这样的恐惧心理，将其转化为乐观和成就感，推销员就要不断学习。

要克服寻找新客户时的恐惧心理，可以从以下方面入手：

(1) 想象你拜访之后客户的高兴样子，你就不会害怕失败。

(2) 回想一下以前许多被你赢得而且还与你保持着良好关系的客户，你就不会害怕被拒绝。

(3) 对你的理由做充分准备，并且参加一个创新培训班，这样，你就不会害怕没有克服拒绝的方法。

(4) 如果你害怕无话可谈，那么，不要一开始就放枪般地论证，而要先提问题。客户发现你认真地听讲，他就会感到受重视。

第 9 招

销售目标的确定

销售人员要想成功获得新客户，关键是要确立确实可行的目标。如果没有目标，你会漫无目的。

1. 设定目标的好处

设定有效的目标，具有以下好处：

(1) 它可以让我们清楚将要到达的地方，并且可以激发我们不断努力，集中力量去实现它。

(2) 通过它可以清楚地看到自己今天所在的位置以及在这个阶段我们将要达到的程度，并且可以随时看到我们前进的速度。

(3) 我们可以清楚地看到前进道路上所遇到的障碍，并且寻求最有效的方法去化解。

(4) 我们要实现目标所需要的配合、支持等方面一目了然。

(5) 通过它我们可以找出真正需要的合作伙伴。

(6) 有了它我们才能真正有效利用时间，在最短的时间内达到最大

的收获。

(7) 它可以指引我们拿出最优化的行动计划，让销售达到完美的境界。

(8) 我们在从事推销的时候，很有必要学会如何有效地为事业设定目标，尤其是一些刚加入的伙伴，设定了自己的目标，就等于为自己的成功添了催化剂。

2. 确定实现目标的步骤

你需要记住的是为自己建立目标实现的三个主要目标，即长期目标、中期目标、短期目标。

(1) 长期目标

你设定的长期目标应该是明确的。比如，10 年我希望住进一所大房子里，实现经济独立。

(2) 中期目标

这些目标可能是你头脑中一时最不清晰的目标。但毕竟你是知道大致方向的，而且你明白每天起床后应首先从哪里投入。中期目标最好能在 3~5 年内完成。要清楚自己在那段时间里都必须做些什么，才能使计划按日程安排进行。然后，再把 5 年时间分成 5 段，每段 1 年，此后重复这种过程，直到分成一月一段为止。

中期目标是你最可能更改和调整的，因此要注意随情况变化进行调整，并在某段时间内有所侧重。

(3) 短期目标

短期目标一般最多不超过 90 天，是按周和天数来制定的目标。短期目标不要超过 90 天，超出这个时间会使人缺乏紧迫感。

制定目标后应立即采取行动，不要犹豫。当然，在此期间目标可以更改，但都须立即行动。

3. 设定目标时的注意事项

(1) 目标要具体