

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

# 快速 成交

## 手机销售冠军 的100个利器

“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？

“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单？

这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

刘军 主编

SPM

南方出版传媒  
广东经济出版社

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

# 快速 成交

手机销售冠军  
的100个利器

刘军 主编

**SPM**

南方出版传媒  
广东经济出版社  
·广州·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

快速成交：手机销售冠军的100个利器 / 刘军主编. —广州：广东经济出版社，2015.8

(“销售冠军养成利器”系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 4128 - 4

I. ①快… II. ①刘… III. ①移动电话机 - 销售 IV. ①F764.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 149537 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路 23 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	14.25
字数	213 000 字
版次	2015 年 8 月第 1 版
印次	2015 年 8 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 4128 - 4
定价	38.00 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：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 37601950 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601980 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

# Kuaisu Chengjiao

“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？  
“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单？  
这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。



---

# 前 言

---



民间俗语千古流传：“何谓生意？生意生意，就是生主说意。”什么意思呢？大概就是：你要想做生意，你首先就得生出主意（现代理念就是战略定位、商业计划），要看什么“好卖”才做这个生意。开始做生意后你还得把商品意思表达出来（现代理念就是营销策划、广告宣传），也即“叫卖”出去，如此才会吸引更多的顾客前来购买。

那么，什么生意好做呢？商品又要怎样卖呢？在百度中敲进“怎样卖”三个字，搜索引擎中很快就会出现“怎样卖服装、怎样卖手机、怎样卖房子、怎样卖保险、怎样卖车、怎样卖化妆品”等字眼，可见，这几个关注度比较高生意的也就是人们最关心和最需要的“生意”，即市场的热点。这是为什么呢？老百姓的生活，每天都离不开衣食住行、安全保障、沟通交流、幸福美满，所以，从生意的角度看，销售服装、手机、房子、保险、汽车、化妆品的都是朝阳产业。

然而，从事这些行业的人却经常感到困惑：为什么人家的生意那么好？我的就没有人家好？他是怎样卖的呀？

是啊，“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单呢？这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

销售是一门艺术，怎样才能成为销售冠军呢？做过销售的人可能感悟颇多。比如，在销售A产品上非常成功的方法，使用在销售不同类的B产品中竟然如此糟糕；在此时段验证得非常好的销售方法，到彼时段就不见效了。

诚然，能够适应所有客户的完美销售人员是不存在的。但，我们还是要强调：今天，取得竞争优势的核心资源，不是所销售的产品，也不是所附加的保证，而是

负责销售这一产品的销售人员。并且，销售人员应该是动态的，是顺应产品市场的发展而齐步前进的。维系并增强与客户间的关系，需要强大的工作热情及尽其所能地帮客户解决面临的问题；需要善于学习，始终与行业最新技术保持同步，即使自己不是技术方面的专家，但当客户提出要求的时候，也知道该从哪里入手或怎样解答。

笔者经过多年的实践以及与学员的互动教学，积累了丰富的第一手资料和实战经验，针对目前市场上关注度比较高的服装、手机、地产、保险、奢侈品销售等5大领域，特为广大销售人员设计了一套“销售冠军养成利器”丛书。

“销售冠军养成利器”系列丛书由5本图书组成，从专业知识、基本素质、全程销售、售后服务、网络销售等方面进行了全面详细的阐述，每本书提炼了100个利器，短小精悍，可以供读者在闲暇之时翻阅。同时，每个利器又由点石成金、知识长廊两大部分组成。对于急需提升自身能力但又异常忙碌的销售人员，每天只需花上几分钟，就能轻松掌握销售利器，给自己的业绩带来翻天覆地的变化！

此外，还根据每本书的语境在正文中穿插情景再现、销售励志小故事、成功语录、术语解析等不同小模块，让读者在阅读时倍感轻松、愉快，符合时下所提倡的阅读新方式。

知名培训专家

精英实战专家





# 目 录

## 导读 销售，世界上最好的职业

销售是一个非常好的职业.....	1
全方位的能力成长.....	2
强烈的成功愿望与决心.....	2

## 第一章 重视手机专业知识

手机销售人员如果不懂手机专业知识，一定无法成为一名手机销售冠军。本章内容，更多的是与手机销售密切相关的专业知识，这些知识可能在与顾客交流中运用到。因此，要想成功，必须掌握本章介绍的基本的手机专业知识。

利器001 认识手机主机结构 .....	4
利器002 熟悉手机分类 .....	7
利器003 了解必备SIM卡知识 .....	10
利器004 注重手机维护保养 .....	12
利器005 智能手机硬件——中央处理器（CPU） .....	14
利器006 智能手机硬件——图形处理器（GPU） .....	17
利器007 智能手机硬件——存储器 .....	18
利器008 智能手机硬件——高速缓冲存储器（Cache） .....	19
利器009 智能手机硬件——内核与基带 .....	20
利器010 智能手机操作系统——Android .....	21
利器011 智能手机操作系统——Windows Phone .....	24
利器012 智能手机操作系统——iOS .....	30





利器013	安卓手机软件的安装 .....	33
利器014	智能机的省电操作 .....	34
利器015	智能手机其他操作 .....	37
利器016	智能手机刷机 .....	39
利器017	智能手机操作系统 .....	41
利器018	智能手机基本要求 .....	44
利器019	认识手机升级知识 .....	46
利器020	清楚手机真伪查询 .....	47
利器021	手机电池相关知识 .....	49
利器022	全面认识手机充电器 .....	51
利器023	了解不同类型手机 .....	53
利器024	了解手机常见故障 .....	55
利器025	了解手机安装程序 .....	57
利器026	各类短消息区别 .....	58
利器027	认识常见的触摸屏 .....	60
利器028	了解手机存储卡 .....	62
利器029	认识手机红外原理 .....	64
利器030	了解手机蓝牙功能 .....	66
利器031	了解手机Java功能 .....	68
利器032	手机售后服务政策 .....	69
利器033	常见故障排除方法 .....	71

## 第二章 个人基本素质要求

任何职业都有基本的素质要求，手机销售人员也是如此。要想成为一名手机销售冠军，必须具备一般手机销售人员的基本素质。一定要熟悉手机销售人员的基本素质要求有哪些。相信通过学习本章介绍的利器，你一定会有所收获。







利器 034	时刻注意个人仪表 .....	74
利器 035	注意时刻保持微笑 .....	76
利器 036	练就优美文雅站姿 .....	78
利器 037	注重讲究饰物佩戴 .....	80
利器 038	礼貌真诚待客 .....	82
利器 039	努力提高必备能力 .....	85

### 第三章 手机陈列吸引顾客

如何抓住消费者的眼球，做好手机终端生动化就显得异常重要。据统计，终端陈列的改良可以提高产品20%以上的销量。因此，为了达到促进销售的目的，手机陈列要针对手机特性加以有效的选择与组合，妥善地整理分类显示出手机的魅力，招揽顾客的眼神，抓住顾客的第六感。

利器 040	终端陈列的重要性 .....	88
利器 041	学会巧妙利用POP .....	90
利器 042	熟练掌握柜台陈列 .....	92
利器 043	样机的生动化摆放 .....	95
利器 044	赠品陈列要生动化 .....	97
利器 045	柜台效果提升十法 .....	99
利器 046	熟悉柜台设计装饰 .....	101
利器 047	提升现场销售气氛 .....	103

### 第四章 成交的销售技巧

在整个手机销售过程中，怎样才能更好地为顾客服务，让顾客感动，从而激发顾客的购买欲望呢？作为手机销售冠军，不去劝说顾客购买，而是通过介绍等让顾客主动购买，才是销售的最高境界。





利器 048	学会等待顾客上门 .....	106
利器 049	学会巧妙打招呼 .....	109
利器 050	学会寒暄 .....	111
利器 051	转变顾客消费观念 .....	114
利器 052	学会讲解式销售 .....	116
利器 053	学会建议式销售法 .....	119
利器 054	学会绘图式销售法 .....	121
利器 055	学会故事式销售法 .....	124
利器 056	利用品牌留住顾客 .....	126
利器 057	利用新品留住顾客 .....	128
利器 058	针对顾客推荐产品 .....	131
利器 059	把握顾客九大心理 .....	133
利器 060	接近顾客把握时机 .....	135
利器 061	学会巧妙地问问题 .....	137
利器 062	探询顾客要有耐心 .....	139
利器 063	准确识别购买信号 .....	140
利器 064	让顾客体验智能手机 .....	142
利器 065	不同顾客“趣味”不同 .....	144
利器 066	察言观色，有的放矢 .....	145

## 第五章 顾客投诉应对技巧

顾客投诉指由于产品质量或投诉处理本身，没有达到顾客的期望，顾客向店家提出不满意的表示。要想成为一名手机销售冠军，不仅要以销售额为标准，同时也需要具备应对顾客抱怨处理方面的技能。在手机销售中，顾客难免会有各种抱怨，因此手机销售人员要学会妥善处理顾客抱怨。

利器 067	找出顾客不满原因 .....	148
--------	----------------	-----





利器 068	抱怨处理越早越好 .....	150
利器 069	灵活运用答疑方法 .....	151
利器 070	不要希望问题自动消失 .....	155
利器 071	处理抱怨5S原则 .....	157
利器 072	理解同情服务顾客 .....	159
利器 073	巧妙道歉平息不满 .....	161
利器 074	灵活运用委婉否认法 .....	163

## 第六章 突发事件应急处理

手机销售人员在销售过程中难免会遇到各种意想不到的情况。要妥善处理突发事件，顺利地完成任务，就要求手机销售人员具有灵活的头脑、敏捷清晰的思维，能够沉着、冷静、快速地分析、综合问题，在危机中找寻转机，将失误降至最少，短时间内使工作恢复正常。

利器 075	火灾发生处理与防范 .....	166
利器 076	人身意外事故处理 .....	168
利器 077	营业时间停电处理 .....	170
利器 078	偷窃事件防范与处理 .....	172
利器 079	儿童在店内走失处理 .....	174
利器 080	抢劫的应对与防范 .....	175
利器 081	骚乱的应对与防范 .....	177
利器 082	发现可疑物或可疑爆炸物 .....	178

## 第七章 网店手机销售

如果你是一名网店手机销售人员，那么相信本章所介绍的秘诀对你一定有用。





网络销售与实体店销售虽然有着相同点，但是也有着网络所具有的特色。通过本章学习，相信你能成为一名网店销售冠军。

利器083	善用网店装修模板 .....	180
利器084	做好手机宝贝描述 .....	182
利器085	提升店铺的点击率 .....	184
利器086	做到发货前打好包 .....	187
利器087	注意防范货物丢失 .....	188
利器088	积极回复买家提问 .....	190
利器089	主动与访问者沟通 .....	191
利器090	不同顾客的沟通方法 .....	192
利器091	注意回复合理话语 .....	194
利器092	卖品及时跟踪告知 .....	197
利器093	做好买家回访调查 .....	198
利器094	妥善处理买家投诉 .....	200
利器095	应做好退换货服务 .....	202
利器096	获得好评绝招 .....	204
利器097	避免中评和差评 .....	207
利器098	妥善处理不良评价 .....	209
利器099	中差评灵活应对 .....	211
利器100	注意规避恶意差评 .....	214



## 销售，世界上最好的职业

“如何成为销售冠军”是销售人员晋级训练的第一课，在开始学习之前，你可问自己两个问题：

**问题一：你真的希望成为销售冠军吗？**

**问题二：你为什么希望成为销售冠军呢？**

### 销售是一个非常好的职业

销售能为社会做出巨大贡献，因为销售员让科学上的新发现、新发明被大众认知和享用，从而让大众拥有更加丰富多彩的生活；销售员使企业的科研与生产得到社会的承认，从而让企业得以生存，并因此为千千万万的人创造就业机会，使其能过上安乐的生活。

如果你是“野心家”，那么销售这个职业将会给你一个零风险的创业机会：你不仅不需要投入资金，还会得到一份基本的生活保障——底薪，使你在获得生意前，能够维持生计。

你不需要建立庞大的运营体系，就能得到来自技术、生产、市场多方的支持，你只需要去寻找市场，发现生意机会，然后做生意赚钱，为自己赚得第一桶金。

你可以在赚钱的过程中，获得未来自己创业所需的经验。

如果你只想做一个打工的人，那么销售可以带给你较高的收入。如果你是成功的销售员，会得到高收入，并且收入多少可以由自己来定。

## 全方位的能力成长

通过做销售，你的能力可以得到全方位的提升。这些能力将帮助你在任何职业上获得成功。

你的心态变得积极而坚强，能坦然面对压力和挫折！

你建立了很好的市场感觉，能帮助公司创造利润！

你培养了良好的沟通和人际关系能力，能够与各种人相处，并说服和影响他们！

虽然销售是一个很好的职业，但是销售是一个成功者的职业。进入这个职业，就意味着你必须不断地突破自我，战胜困难，只有成为成功者，才能分享这个职业带给你的经济和能力方面的收益。

## 强烈的成功愿望与决心

你想要成为销售冠军，首先必须要有强烈的成为销售冠军的愿望，并愿意为此做出艰苦的努力。当然，冠军之路并不平坦，在你向目标努力的过程中，会遇到失败，遇到困难，遇到各种挑战。你必须承诺在任何情况下都不会退缩，坚持到底。就像迈克尔·乔丹所说的：“我可以接受失败，但我不能接受放弃。”

如果你没有成功的决心，或不相信自己能成功，只想试试看，那最好不要尝试，因为这不仅意味着你无法成为销售冠军，还意味着你的职业前景令人担忧。要知道，在销售行业里，没有失败者的位置，客户信赖成功者、企业雇用成功者、资金流向成功者，失败者或者终被淘汰，或者惨淡经营仅够糊口。与其这样，那还不如趁早选择其他职业。

现在，你真的确信想成为销售冠军吗？那就开始踏上我们的冠军之路吧！相信此书将成为你冠军之路上的有力助手！



# 第一章

## 重视手机专业知识

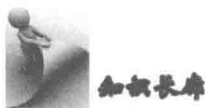


手机销售人员如果不懂手机专业知识，一定无法成为一名手机销售冠军。本章内容，更多的是与手机销售密切相关的专业知识，这些知识可能在与顾客交流中运用到。因此，要想成功，必须掌握本章介绍的基本的手机专业知识。

## 认识手机主机结构



手机主机结构是怎样的，作为手机销售人员，这是必须了解的知识。



作为手机销售人员，应了解的手机主机结构包括如下内容：

### 一、一般结构

#### 1. LCD LENS

LCD LENS材质一般为PC或压克力，一般用卡勾+背胶与前盖连接。分为仅在LCD上方局部区域及与整个面板合为一体两种形式。

#### 2. 上盖（前盖）

上盖材质一般为ABS+PC，盖一般采用卡勾+螺钉的连接方式。

#### 3. 按键

按键材料一般有Rubber，PC + Rubber，纯PC三种。

Rubber key主要依赖前盖内表面长出的定位pin和boss上的rib定位。Rubber key没法精确定位，原因在于Rubber比较软，如key pad上的定位孔和定位pin间隙太小（ $<0.2\sim 0.3$ 毫米），则key pad压下去后没法回弹。

#### 4. Dome

按下去后，它下面的电路导通，表示该按键被按下。Dome材料有Mylar Dome和Metal Dome两种，前者是聚酯薄膜，后者是金属薄片。可以直接用粘胶粘在PCB上。



## 5. 电池盖

电池盖材料一般是PC + ABS，有整体式和分体式两种：

(1) 整体式即电池盖与电池合为一体。

(2) 分体式即电池盖与电池为单独的两个部件。通过卡勾+push button（多加了一个元件）和后盖连接。

## 6. 电池盖按键

电池盖按键种类较多，在使用方向、位置、结构等方面都有较大变化。

## 7. 天线

天线分为外露式和隐藏式两种，一般来说，前者的通信效果较好。在PCB上固定有金属弹片，天线可直接卡在两弹片之间，或者是金属弹片一端固定在天线上，一端的触点压在PCB上。

## 8. Speaker

通话时发出声音的元件。为标准件，选用即可。一般是用sponge包裹后，固定在前盖上（前盖上有出声孔）；通过弹片上的触点与PCB连接。

Microphone是通话时接收声音的元件。为标准件，选用即可。一般固定在前盖上，通过触点与PCB连接。

Buzzer铃声发生装置。为标准件，选用即可。通过焊接固定在PCB上。

## 9. Ear jack（耳机插孔）

Ear jack为标准件，选用即可。通过焊接直接固定在PCB上。Housing上要为其留孔。

## 10. Motor

Motor带有一偏心轮，提供振动功能。为标准件，选用即可。有固定在后盖上的，也有固定在PCB上的。DBTEL一般是用后盖上方的rib来固定motor。

## 11. LCD

LCD有两种固定样式：

(1) 固定在金属框架里，金属框架通过四个伸出的脚卡在PCB上。

(2) 没有金属框架，直接和PCB连接：一种是直接通过导电橡胶接触，另一种是排线的形式，将排线插到PCB上的插座里。