

A portrait of a woman with short black hair, smiling, wearing a blue blazer over a white top. She is resting her chin on her hand. The background is grey with white diagonal lines and small colored dots.

杨佩如
著

A golden crown sits atop a shield-shaped emblem. The shield has a blue center with a golden border and contains the characters '冠军' (Champion) in gold. The entire graphic is set against a black background.

冠军销售



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

冠军销售



常州大学杨佩如
藏书章

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

冠军销售 / 杨佩如著. —北京: 中国财富出版社, 2015. 10

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5780 - 7

I. ①冠… II. ①杨… III. ①销售—通俗读物 IV. ①F713.3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 141984 号

策划编辑 范虹轶

责任编辑 戴海林 吴伊文

责任印制 方朋远

责任校对 梁 凡

责任发行 邢有涛

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5780 - 7/F · 2414

开 本 787mm × 1092mm 1/16

版 次 2015 年 10 月第 1 版

印 张 13.25

印 次 2015 年 10 月第 1 次印刷

字 数 183 千字

定 价 32.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

前 言

任何人都可以成为销售冠军

如果你是一个“野心家”，销售职业就给你提供了一个零风险的创业机会！即使没有任何的资金投入，你也会得到一份基本的生活保障——底薪，使你能够维持生活；即使没有庞大的运营体系，你也可以得到来自技术、生产、市场等各方面的支持。只要不断地去寻找市场，发现机会，就能够为自己赚得第一桶金。在赚钱的过程中，你还可以获得未来自己创业所需的经验。

如果你只想做一个打工者——销售可以给你更多的好处，比如较高的收入；如果你是一个优秀的销售人员，不但会获得高收入，而且收入的多少可以由自己来决定。全方位的成长，会使你的心态变得积极而坚强，能够坦然面对压力和挫折。通过做销售，你会建立一种极佳的市场感，帮助公司创造利润；通过销售，你的沟通能力和人际关系能力会得到不断提升，使你能够与各种人和谐相处，并说服和影响他们……这些能力对于你获得职业上的成功是非常有帮助的！

销售是一个成功者的职业——一旦进入这个职业，你就必须不断地突破自我、战胜困难，一旦成为成功者，你就会分享到这个职业带给你的经

济和能力方面的收益。

俗话说得好：“不想当将军的士兵，不是好士兵！”同样，不想做销售冠军的销售人员也不会成为优秀的销售人员。可是，要想成为销售冠军，不仅需要有着强烈的成为销售冠军的愿望，还要为此付出艰苦的努力。

冠军之路曲曲折折，在你向目标努力的过程中，不仅会遇到失败，还会遇到困难，更会遇到各种挑战。不管遇到任何情况，只有坚持到底，才能赢得销售的成功。就像迈克尔·乔丹所说的那样：“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，或者不相信自己能成功，只想在销售行业尝试一下，最好立刻收手，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堪忧。在销售行业里，失败者是没有存在的位置的，客户只会信赖成功者，企业也更愿意雇用成功者，就连资金也会流向成功者，失败者或者终被淘汰，或者仅够糊口。与其这样，倒不如趁早选择其他职业。为了给众多的销售人员提供帮助，我特意编写了本书。

在本书中，我对销售前的准备、客户拜访、开场白、异议的处理、交易促成等方面做了介绍，同时还给读者介绍了大量提高销售业绩的方法。这里，没有枯燥难解的理论术语，语言极具生活化。只要读了本书，我相信，你一定会发现：这是一本实战、有效的销售工具书。

不管你销售什么产品或者服务，无论你面对的是专业的买主还是闲逛的顾客，都可以从这里得到启示！读了本书，你定然能够学到顶尖的销售技巧和绝妙的销售术，并在工作中加以实践，你的业绩更会提高十倍、百倍甚至千倍！

作者

2015年8月



● 第一章 销售前做好准备最重要 >> 1

“勤奋是首要的”——勤奋不仅仅是一种精神 >> 3

“为什么你们可以走过去呢”——学习，学习，再学习 >> 5

“我们都是情绪的奴隶”——好情绪才能带来好成绩 >> 8

“明年我要当经理”——做好自我职业生涯规划 >> 11

“没事，客户都这样”——拒绝不可怕，要对自己有信心 >> 14

实用操作工具：销售商品前，如何自己推销自己 >> 18

● 第二章 独具慧眼找对客户钓大鱼 >> 21

“我所有客户的行程都记在上面”——对客户多了解一些 >> 23

“这个是重点客户”——学会与20%的客户做80%的生意 >> 26

“我不敢和陌生人说话”——不要害怕陌生拜访 >> 29

“我去参加展会了”——充分利用展会的机会 >> 35

“一边上网，一边找客户”——网络资源不可忽视 >> 40

实用操作工具：寻找、识别大客户的步骤 >> 42

● 第三章 拜访顾客是销售成功的关键 >> 45

“昨天我已经和你们老板约定好了”——拜访前做好事先预约 >> 47

“我就是想见你们老板”——拜访客户讲礼仪 >> 55

“您好……”——重视客户的初次拜访 >> 57

“这是我的名片”——了解交换名片的学问 >> 62

“你好，×××”——记住客户的名字 >> 64

“下周末我去拜访您”——巧妙安排再次拜访的机会 >> 66

实用操作工具：拜访时，该注意哪些细节 >> 69

● 第四章 用开场白解除客户的心理防线 >> 73

“你说得不错”——用顺从来引发客户的同理心 >> 75

“摆张苦瓜脸，谁吃你那套”——微笑也是一种秘密武器 >> 78

“您真幽默”——掌握不可缺少的幽默艺术 >> 80

“我相信，一定会好起来的”——乐观在销售中不可或缺 >> 83

“您以后使用马达时注意一下”——消除客户的警戒心 >> 85

实用操作工具：要接近客户，如何攻破客户的心理防线 >> 91

● 第五章 灵活使用销售话术增强说服力 >> 93

“是的”——对顾客的话题表示认同 >> 95

“这么大岁数了，身体还真硬朗”——给客户多一些赞美 >> 96

“这人说话真啰唆”——谈话要明了易懂 >> 99

“可以连续使用6万个小时而无质量问题”——谈话要具说服力 >> 100

“下午我去找您”——多进行面对面的沟通 >> 102

“是的，而且……”——一句话可以帮助你增加销量 >> 106

实用操作工具：如何让自己的话引起客户的共鸣 >> 107

● 第六章 正确异议处理让销售无障碍 >> 111

“您为什么不想买”——让客户将拒绝的理由说出来 >> 113

“你看这样行不行”——把握好否认客户异议的“度” >> 116

“咱们按这个方法来”——处理客户异议有方法 >> 119

“您说，我在听……”——处理异议的原则 >> 125

“不要激动”——慎重处理过激的异议 >> 127

“这个价位不合适”——即使拒绝也不要伤和气 >> 129

实用操作工具：如何将客户的异议进行转化 >> 131

● 第七章 面对不同客户要说不同的语言 >> 133

“大姐，你好”——灵活面对不同年龄的客户 >> 135

“女士，你看这款合适吗”——巧妙对待不同性别的客户 >> 137

“这款商品适合你”——掌握应对不同职业客户的方法 >> 140

“您能说下自己的想法吗”——认真对待沉默寡言型客户 >> 144

“我在听”——耐心应对吹毛求疵型客户 >> 146

“您有什么担心的”——了解对待疑虑重重型客户的技巧 >> 148

实用操作工具：客户很挑剔，怎么办 >> 151

● 第八章 销售时不正确的说话方式要避免 >> 153

“真是糟糕透了”——不要使用消极语言 >> 155

“你有完没完”——不要在客户面前多“嘴” >> 159

“等等，听我说”——不要贸然打断客户的话 >> 161

“不是您说的颜色”——给客户留面子 >> 163

“你就是不对”——聊天也需要技巧 >> 165

“这个要求我无法满足”——不给客户开空头支票 >> 167

实用操作工具：怎样跟进客户才不冰冷 >> 168

● 第九章 不要忽视了最后的交易促成 >> 171

“没有万一”——鲍威尔成交法 >> 173

“我看您就是买不起”——激将成交法 >> 174

“很多人都买了这一款产品”——从众成交法 >> 175

“原价 880 元的裙子只卖 690 元”——比较成交法 >> 177

“A 公司……而我们……”——富兰克林成交法 >> 178

“就是我们所谓的一分钱一分货”——“一分钱一分货”成交法 >> 180

“你先合计一下成本，有意向可以找我”——欲擒故纵式成交法 >> 181

实用操作工具：销售促成方法 >> 183

● 第十章 提高服务质量赢得新客户 >> 187

“您说得一点也不错……但是……”——理解并倾听客户的抱怨 >> 189

“你这个人怎么这样，什么东西……”——争吵只会让问题更糟糕 >> 192

“我说过”——积极兑现服务上的承诺 >> 194

“你平时选择什么样的白酒进店销售呢”——在服务中挖掘客户的新需求 >> 196

“可以给我介绍一些客户吗”——让老客户为你介绍新客户 >> 201

实用操作工具：如何开发新客户 >> 203

第一章

销售前做好准备最重要

俗语说得好：“凡事预则立，不预则废。”销售前做好准备工作，不打无准备之仗，对于销售人员来说尤为重要。

“勤奋是首要的”——勤奋不仅仅是一种精神

在营销界有这样一句话：“一个成天与客户泡在一起的销售庸才的业绩一定高于整天待在办公室的销售天才。”要想做好销售，要想多出成绩，首先就要勤奋，这也是一名销售人员的必备素质！

在商业领域中，从松下幸之助、比尔·盖茨、乔·吉拉德到其他成功人士，其成功固然离不开天时、地利，离不开时代赋予的种种机遇，但不可否认的是，他们的成功更加依赖于后天的努力与勤奋。

在销售界，一般人都知道乔·吉拉德，因为他曾连续12年荣登世界吉尼斯纪录大全世界销售第一的宝座。他创下了12年中平均每天销售6辆车的业绩神话，直到今天还没有人能够超越。

他的成功秘诀是什么？乔·吉拉德把自己卖车的公关诀窍公布了出来：将所有的客户档案建立系统储存，每月发出1.6万张名片；而且，无论客户是否买他的车，只要有过接触，他都会让对方记住自己的名字。

除了销售过程中保持充分的自信外，乔·吉拉德还非常勤奋！天道酬勤，正因为平常的工作中加倍勤奋，乔·吉拉德才赢得最伟大的汽车销售人员的美誉，赢得了客户的信赖，成了成功的营销大师。

我们常说：“做销售没有什么技巧，只要勤奋就好。”因为勤劳是推动销售成功的关键。如果客户能够给予你“勤奋积极”等正面的认同和评价，你也就得到了客户的信任，这也是销售商品要先从销售自己开始的道理！

俗话说：“一勤天下无难事。”与其说勤奋是一种精神，倒不如说是成功的基石，是决定销售人员销售成功的基础。成功离不开勤奋，勤能补拙！

要想做好销售，首先要勤奋，这也是一名业务人员的必备素质。那么，如何在销售工作中做到勤奋呢？可以从以下几个方面做起。

1. 不歇着，勤拜访

要想让自己的销售业绩得到提升，首先就要具有吃苦耐劳的精神，多拜访客户，要让自己具备铜头、铁嘴、橡皮肚子和飞毛腿（见下表）。

要点	说明
铜头	即使经常是客户那里碰壁，也不要怕，要敢于再碰
铁嘴	能说，会说。能说和会说是不同的两个概念：能说是指，这个人喜欢说话，一说起来就滔滔不绝；而会说是指，这个人说话虽然不多，但能说到点子上。所以，销售人员应做到能说、会说
橡皮肚子	销售人员经常会遭受他人的讥讽，所以要学会宽容，做好自我调节
飞毛腿	要腿勤，行动要快，客户有了问题，就要以最快的速度在第一时间里赶到，为其解决问题

如果能够对客户做到勤拜访，就会与客户一直保持良好的关系。即使某一天自己有事去不了，也要给他打个电话，加深他对你的印象。另外，要安排好行程路线，采用最省时、省力的办法，提高工作效率。

2. 勤动脑，更灵光

销售人员要勤于思考，遇到棘手问题，要仔细想一下问题的根源在哪

里，然后制订出相应的解决方案。

在销售工作中，经常会出现一些假象：有的客户表面工作做得不错，你觉得对方是个很爽快的人，可是你千等万等，对方就再也没有消息了；有些客户表面上对你很不友好，甚至还会把你赶出去……对于不同的客户，都要静下心来冷静思考，找到问题的解决办法。

3. 多动嘴，勤沟通

人常说：当局者迷！因此，要经常与领导和同事交流沟通自己的工作问题。在销售过程中，每个销售人员都会遇到一定的问题，要多向他们请教，看看他们是如何解决的。很多时候，经过领导和同事的指点，你就会豁然开朗，提高解决问题的效率，找到解决问题的办法，提高销售业绩。

4. 善于总结，会总结

有总结才能有所提高！无论是成功还是失败，其经验和教训都值得你不断总结：成功的经验可以移植到后面的工作中，而失败的教训则不会让你重蹈覆辙！

“为什么你们可以走过去呢”——学习，学习，再学习

所谓学习力指的是，一个人树立个人奋斗方向，并自发地广泛地涉猎各学科知识，补充自身的不足，最终实现自己人生奋斗目标的一种意志能力。如果你经常主动阅读，并不断通过各种渠道获取信息和知识，在遇到事情的时候，就会利用自身的知识和阅历，做出相对正确的判断，并给出相对合理的解决之道；在出现偏差或失误的时候，也可以利用自身的知识架构，迅速进行修正，使事物朝着良性方向发展。这样，就说明你的学习力是非常强的！

李海大学毕业后，应聘到一家公司做销售。李海是公司员工中学

历最高的一人，心里不免有些沾沾自喜。周末的下午，李海在家里觉得无聊，便到公司后面的小池塘去钓鱼，正好正、副经理也在钓鱼。李海微微点了点头，心想，这两个中专生，跟他们有啥好聊的呢？

半个小时之后，正经理放下钓竿，伸伸懒腰，“蹭蹭蹭”从水面上飞一般地走到对面上厕所。李海的眼珠子都要掉下来了。水上漂？不会吧？这可是一个池塘啊！正经理上完厕所，回来的时候同样“蹭蹭蹭”地从水上漂了回来。怎么回事？想到自己的本科生身份，李海不好意思去。之后，副经理也站了起来，“蹭蹭蹭”地漂过水面上厕所。李海吃惊得差点昏倒！

这时候，李海也感到一阵内急。池塘两边有围墙，要到对面上厕所必须得绕十分钟的路，可是回公司又太远，怎么办？李海不想去问两位经理，憋了半天后，也起身往水里跨：我就不信中专生能过的水面，我一个堂堂的本科生就不能过！

可是，只听“咚”的一声，李海栽到了水里。两位经理将李海拉了上来，问他为什么要下水，他说：“为什么你们可以走过去呢？”两位经理相视一笑：“池塘里有两排木桩子，这两天下雨涨水正好在水面下。我们都知道木桩的位置，可以踩着桩子过去。你怎么不问一声呢？”

读了这个故事，你是否也对本科生李海的做法表示不解。身边本来有可以学习的机会，可是他却不闻不问，结果让自己掉到了水里。一个人的学历只能代表过去，只能说明一个人过去的付出和努力，只有学习力才能代表将来。

优秀的销售人员必然是一个学习型的人，其学习内容和范畴主要包括：产品方面的知识、销售技巧方面的知识、礼仪方面的知识等；同时，他们还会通过不同的形式去学习，如课堂讲授法、分组讨论法、角色扮演

法等！因此，要想让自己的销售工作更加卓越，就要不断学习，与时俱进，不断提升个人的销售能力。

其实，销售人员不仅要学习销售技巧，还必须具有举一反三的能力，因此没有良好的学习能力，在效率决定成败的今天势必会被淘汰。只有勤学习，才能不断提高，丰富自己。在提高自己学习力的过程中，优秀的销售人员一般都会这样做：

1. 学习所销售产品的知识

只有做到了知己知彼，才能以一个专业的销售人员的姿态出现在客户面前，赢得客户的信赖。生活中，我们都有这样的感觉：当你去商场买东西的时候，或别人向你推荐产品的时候，如果对方一问三不知或一知半解，你定然会对要买的东西和这个人的印象大打折扣。优秀的销售人员一般都会学习自己销售的产品知识、本行业的知识、同类产品的知识等。

2. 学习行业外的其他知识

学习是个大统筹，不仅要学习本行业的知识，还要学习行业外的其他知识。

和客户聊天的时候，不可能将所有的时间都用在工作的事情上，需要做的事情几分钟就谈完了，之后怎么办，不能冷场！这时候，就要找话题，聊聊大家感兴趣的话题，因此学习行业外的其他知识也是非常必要的。比如，文艺、体育、政治等都应不断汲取，再比如，NBA 休斯顿火箭队最近胜负如何，姚明的表现状态等，这些都是与客户聊天的素材。

3. 学习一定的管理知识

为了让自己获得提高，就要学习一定的管理知识，不能总停留在现有的水平上。客户是你的上帝，他们全是给你打工的，所以，要对这个市场的客户进行管理。管理好了，你的销售业绩就会倍增。

“我们都是情绪的奴隶”——好情绪才能带来好成绩

对于每个人来说，情绪控制都是一个很大的挑战，特别是对于销售人员来说更是如此！情绪像病毒一样，会由一个人传染给另一个人。销售人员要根据自身的实际情况，加强对自我的认识，找寻自我的性格弱点，树立正确的人生观、价值观，实现情绪的自我管理。

一天，一个法官宣判了一个杀人犯死刑。之后，他走到囚犯面前，说：“请问，你还有什么话对你的家人说吗？”谁知，囚犯狠狠地把法官骂了一通：“去死吧！你这个伪君子、混蛋！你对我的裁决不公正！”

法官非常生气，粗鲁地数落了囚犯十多分钟。可是，法官说完之后，囚犯脸上立刻露出了笑容，他平静地对法官说：“法官先生，您是一个受人尊敬的官，受过高等教育，读了很多书，是一个文明人。可是，我只不过是骂了您一句，您就如此失态；而我，一个文盲，小学没毕业，大字不识一个，做着卑微的工作。别人调戏我老婆，我在冲动的情况下杀死了对方，结果成了死刑犯。虽然我们的结果不一样，但有一点却是相同的，那就是我们都是情绪的奴隶！”

通过这个故事，情绪控制的重要性由此可见一斑！

在销售过程中，受到拒绝是很正常的事情，受到客户指责也是很平常的，因此，从做销售那天起，销售人员就应该树立起自信心，保持良好心情。业绩与勤奋推销是成正比的，挫折只是暂时的，只有不断自我反省、认真敬业，才能更好地做好销售工作。

做销售这一行，情绪管理至关重要。情绪好不一定成事，但情绪不好