

全球顶级销售大师的秘密分享

瞬间成交

一锤定音的**30**种销售实战技巧

王建玲 / 编著



如何卖出去？ 如何卖上价？ 如何持续卖？

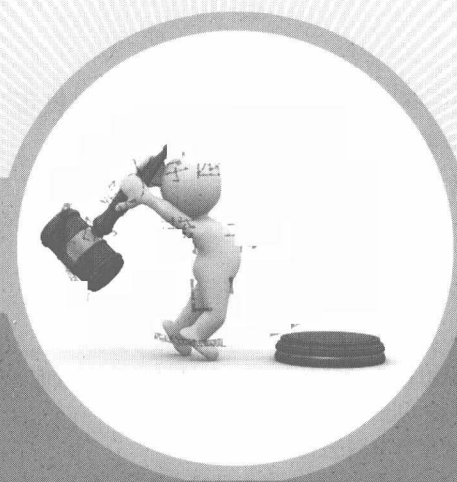
让你订单量倍增的销售实操指南

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

瞬间成交

一锤定音的**30**种销售实战技巧

王建玲 / 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

瞬间成交:一锤定音的 30 种销售实战技巧 / 王建玲
编著. —北京:中国铁道出版社, 2015. 2
ISBN 978-7-113-19552-6

I. ①瞬… II. ①王… III. ①销售—方法 IV.
①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 266211 号

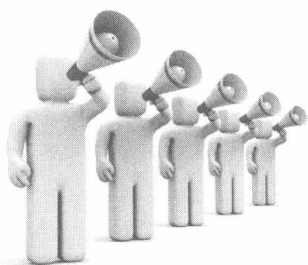
书 名:瞬间成交——一锤定音的 30 种销售实战技巧
作 者:王建玲 编著

责任编辑:王洪钦 电话:010-51873027
封面设计:王 岩
责任校对:龚长江
责任印制:赵星辰

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街 8 号)
网 址:<http://www.tdpress.com>
印 刷:三河市兴达印务有限公司
版 次:2015 年 2 月第 1 版 2015 年 2 月第 1 次印刷
开 本:700 mm×1 000 mm 1/16 印张:14 字数:215 千
书 号:ISBN 978-7-113-19552-6
定 价:36.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010)51873174
打击盗版举报电话:(010)51873659



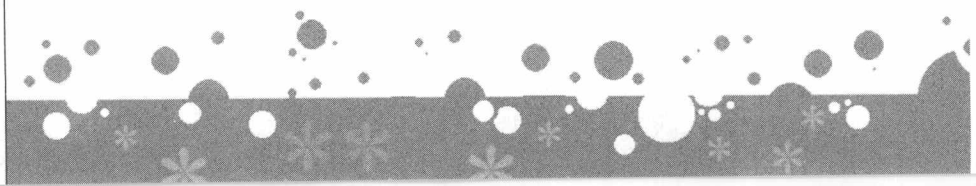
手拿公文包,穿着西服,打着领带,不分春夏秋冬,行色匆匆地穿梭在各大商业区,被人称为“工业区的幽灵”;日出而作,日落而息,心力交瘁地躺在床上苦思冥想失败的原因;黎明来临、朝阳升起时,为了心中的梦想又满怀希望与激情地去会见客户……这就是销售人员如痴如狂的生存状态,这就是销售人员每天都要经历的肉体和精神上的修炼。

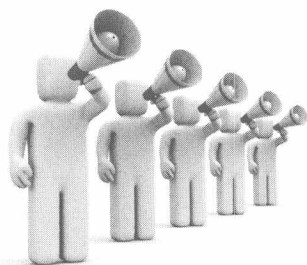
日常生活中,我们经常听到销售人员这样的感叹:订单很难谈成,业绩很难提升啊!很多销售人员一提到订单头就发麻,而且有时候好不容易快拿下来的订单往往到最后紧要关头突然失败。因为不经意间忽视了客户的需求,客户不满意,产品不能成交,订单失败,那这是谁的失误呢?是销售、客服人员,还是管理者?

赢得客户不易,失去客户却在瞬间,每一位销售人员的表现,都影响着公司的命运……在市场竞争日益白热化的今天,对于销售人员来说,如何在销售中找对路子,让产品瞬间成交,往往成为决定销售人员销售成败的关键因素。

其实,赢得客户订单,与客户瞬间成交并不难,难就难在你能不能找对方法,掌握销售技巧。

销售是一项成就自我、创造价值的伟大事业。日本经营之神松下幸之助、华人首富李嘉诚、世界首富比尔·盖茨等世界巨富,都是依靠销售成就了他们的事业和人生。



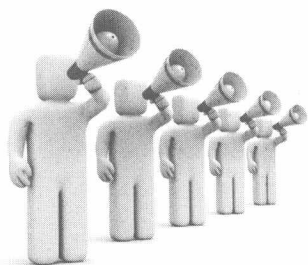


但在现实工作中,仍有许多销售人员的业绩不尽如人意,他们与销售高手相差悬殊。究其原因就在于销售高手找对了销售的方法,掌握了成交的技巧。

当然,作为一名销售人员,不管是谁都渴望成为所在公司或行业的销售冠军,都渴望轻松、快速地完成销售目标,都想知道更加快捷、有效的成交方法!但是,销售高手不是凭空想出来的,也不是等出来的,而是依靠销售技巧在现实推销中练出来的!那么,销售高手到底是怎样炼成的呢?你将从本书中找到答案。

本书介绍了销售人员获得订单的实战技巧,对销售中瞬间成交的核心要点作了详尽的归纳总结,并对销售中所用到的技巧和注意事项进行了重点提示。本书的重要作用在于:方便销售人员在最短的时间里掌握瞬间成交的技巧,同时了解让业绩倍增的销售基本法则和技巧,从而能够合理利用时间,轻松快乐地去赢得订单,创造令人瞩目的业绩。本书集实用性与趣味性于一体,实战案例丰富,对销售人员具有较强的参考价值。

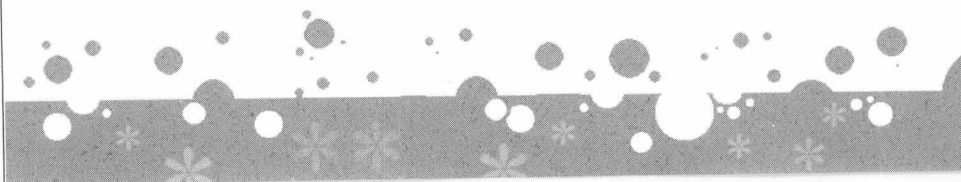
作为销售人员,也许你没有丰富的销售经验,也许你没有非常好的运气,但是如果你能够掌握本书介绍的三十种销售实战技巧,并能将其灵活地运用到实践中去,那么你就



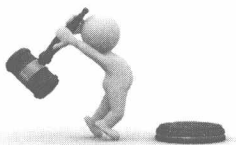
可以从一个屡屡碰壁、靠底薪维持生活的普通销售人员，成为战无不胜、拥有非凡业绩的销售冠军。

阿基米德说：“只要给我一个支点，我就可以撬动整个地球。”那么，我们希望这本书就是你的支点，它能帮助你在销售中找对方法，掌握瞬间成交的技巧，从而成就你的销售事业，帮你实现辉煌的人生理想！

2014 年 12 月



Contents 目录



第一章

营销之战,攻心为上

3

瞬间成交技巧一

微笑不仅拉近距离,还是成功的敲门砖

8

瞬间成交技巧二

爱心与真情让成功永远跟着你

15

瞬间成交技巧三

真诚大于技巧

22

瞬间成交技巧四

让客户感受到忠诚与安全

28

瞬间成交技巧五

合乎规则,遵守道义

35

瞬间成交技巧六

借力权威成交

44

瞬间成交技巧七

优质服务招来大订单



50

瞬间成交技巧八

诚为上策

第二章

未雨绸缪,让你在销售中变得更从容

59

瞬间成交技巧九

深入了解客户的需求

68

瞬间成交技巧十

做一个资料翔实的“专家”

76

瞬间成交技巧十一

三思而后行

81

瞬间成交技巧十二

销售如棋盘,要懂得布局

87

瞬间成交技巧十三

敏锐捕捉市场信息

第三章

出奇制胜,一锤定音

95

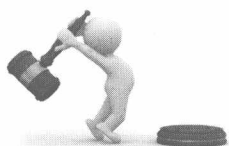
瞬间成交技巧十四

独特的形象让客户记住你

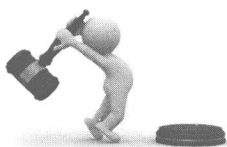
99

瞬间成交技巧十五

无敌创意,大订单主动找你



- 107 **瞬间成交技巧十六**
“投其所好”,让你的销售变得更加简单
- 115 **瞬间成交技巧十七**
利用客户的好奇心
- 124 **瞬间成交技巧十八**
巧用促销打动客户的心
- 131 **瞬间成交技巧十九**
直击关键人物,冲破“小鬼儿”防线
- 第四章 会说话,说对话,成交如约而至**
- 141 **瞬间成交技巧二十**
学会“说话”,说来大订单
- 148 **瞬间成交技巧二十一**
幽默销售永远是上上策
- 153 **瞬间成交技巧二十二**
“倾听”出大订单
- 160 **瞬间成交技巧二十三**
巧妙提问,教会你如何“得寸进尺”
- 168 **瞬间成交技巧二十四**
充分赞美,肯定付出



第五章

179

修炼心理,积极务实成交

瞬间成交技巧二十五

坚定的行动力,大订单成真

187

瞬间成交技巧二十六

企图心让你脱颖而出

194

瞬间成交技巧二十七

激情创造不凡业绩

201

瞬间成交技巧二十八

快乐地得到大订单

205

瞬间成交技巧二十九

自信才会成功

211

瞬间成交技巧三十

有效利用你的时间

—— 第1章 ——

营销之战，攻心为上



推销的要点不是推销商品,而是推销自己。

——乔·吉拉德 汽车销售之神



瞬间成交技巧一

微笑不仅拉近距离，还是成功的敲门砖

成交秘诀

微笑是成功销售的敲门砖，自信的微笑、真诚的微笑、亲切的微笑，是一位优秀的销售人员必须具备的基本技能。一位优秀的销售人员，需要用面部的微笑向潜在的客户表达友好的意愿，这样才能建立起客户对你的信任。总之一句话，请保持微笑，销售业绩掌握在你自己的手中。

在人们的交往过程中，微微一笑会给人们带来一种亲切、温和的感觉，人们总会喜欢那些面带微笑的人。换句话说，一个面带微笑的人走到哪儿都会受到欢迎。而作为一名优秀的销售人员，更需要了解微笑的魅力，请从现在开始练习真诚的微笑，用你的微笑去打动客户。

微笑就像一首动听的老歌，能感染身边的每一个人。生活中，任何人都不会对那些终日愁眉苦脸、眉头深锁的人产生好感。那些用微笑面人，让别人高兴愉快的人，最容易得到别人的好感。微笑是一种让人无法抗拒的语言，甚至还有人认为微笑是一座通向他人内心的桥梁，可见微微一笑的魅力有多大。

1 用你的微笑打动客户

销售人员在销售的过程中，只需微微一笑，就能为你的初次拜访加分。微笑，可以拉近你与客户之间的距离，对于销售人员，微笑同时也是非常重要的礼仪。如果销售人员想成功地销售产品，就必须突破客户的戒备和防



瞬间成交——一锤定音的 30 种销售实战技巧

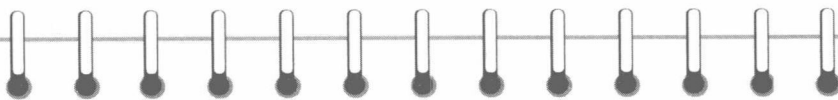
范,而此时,微笑就是将戒备和防范转化为信任的最有利的武器。销售人员所进行的工作是人与人之间的沟通、心与心之间的交流,因此就更需要用自己的微笑和热情去感染客户,从而引起客户的共鸣,这样才能成功实现销售。

一个微笑,能透露很多语言无法表达的信息,比如尊重、理解、愉快、赞同等。作为一名优秀的销售人员,应该时刻将微笑挂在脸上,用微笑去迎接客户,即便你面对的是那种寡言少语的客户,你的微笑也会让他们感觉到你的热情、友好、温和,进而得到他们的认可和欢迎。

美国作家曼狄诺说过这样一句话:“微笑可以带来黄金。”这便是后来大家所熟知的曼狄诺定律。曼狄诺主张人们应该多微笑,因为真心的微笑具有巨大的魔力,它是销售成功的推动器。

在销售的过程中,每一个客户都想与面带微笑、具有亲和力的销售人员来交谈,没有谁愿意面对呆板、无生气的面孔。所以销售人员一定要将自己最美丽的微笑展现给你的客户。

销售人员的微笑能够给客户一种亲切、温暖的感觉,让客户感觉到销售人员的善意、理解、支持。乐观、开朗的笑容可以让客户喜欢你,也可以让客户在你的感染下购买你的产品,同时你的微笑也会在客户的心中留下深刻的印象,为以后的客户拓展打下坚实的基础。总之一句话,微笑是获得客户认可的最佳法宝。



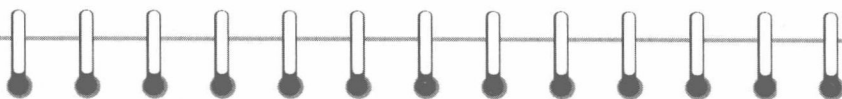
年轻的销售人员小王来到一家软件公司经理的办公室。

销售人员小王:“经理,不好意思,打扰一下,请问,你们需要电脑靠椅吗?”

“对不起,我们不需要。”经理冷冷地回答道。

销售人员小王:“没有关系,我可以为你们试一下我们的电脑靠椅产品。”销售人员此时保持着美美的微笑。

经理:“不用了,你还是走吧。”



听到这里,销售人员小王有点忍不住了,脸色低沉了下去,无奈地离开了办公室。

在上述案例中,如果这位年轻的销售人员小王能够将微笑继续下去,坚持用微笑去感染经理,并说服他,就有可能将产品成功地销售出去。但令人失望的是,他并没有坚持,而是选择了一走了之,最后只能以失败告终。

试想一下,如果一名销售人员没有灿烂的笑容,冷冰冰的表情势必会引起客户的反感。如果销售人员的表情让人相当不愉快,客户肯定会连衣袖都不挥地掉头就走;相反,如果销售人员多一些微笑,就能吸引客户,同时也意味着有机会成功地销售自己的产品。

2 用微笑处理抱怨

在销售的过程中,很多客户有时会让你变得厌烦,他们喋喋不休,并且抱怨总是多于赞赏。他们似乎蠢蠢欲动,准备随时离开。而在此之前,请你用微笑留住客户的心,处理好客户的抱怨。客户甚至会情绪激昂,怒火中烧,此时,就是考验作为销售人员的你的耐性和能力的时候。这时的你应该用真诚的微笑来打消客户的抱怨,积极地处理客户提出的问题,并及时与之进行沟通。不管原因是什么,只要你用真诚的微笑来面对,将抱怨处理得当,那么相信客户会再度考虑你销售的产品。

有许多销售人员只是一味地看重交易过程,尤其是面对那些一次性交易的客户,这种心理更是明显地表现在脸上,让客户很是不舒服。你要明白,客户需要的不仅是你的产品,还有你的尊重和服务,而此时,微笑就是最好的表达。你销售的产品是许多人都能提供的,然而有质量的微笑却不是每个人都能做到的。想一想,花费同样的钱,在一个销售人员那里只能买到



单纯的产品,在另外一位销售人员那里,还能换来一个美丽的微笑,那么你会选择哪位销售人员的产品呢?答案自然是后者,那就是“产品+微笑”。

微笑是吸引顾客的最有力的武器,在复杂的人际交往中,人们常常会运用微笑来传递信息或获取信息。当你初次到一家公司销售产品时,客户会用不信任的眼神上下打量你,而此时你面带微笑地向他销售你的产品,并使他相信会给他带来利益,这能大大激发他的兴趣,那么你的销售就可能获得成功。因此,请你做一个时刻拥有微笑的销售人员。

3 微笑需要“实习期”

既然微笑在销售中如此重要,那究竟怎样才能拥有打动客户的微笑呢?

实际上,只要你拥有一颗微笑的心,就能够展现一张微笑的脸。微笑与你的性格没有关系,只要你愿意微笑,只要你肯去微笑,那么任何时候你都能拥有一张灿烂的笑脸。

一是在日常生活中多多练习微笑。

销售人员的微笑也是有差别的。普通销售人员的微笑往往是僵硬的,并不是发自内心的,而只是面容上简单的表现,他们在与客户交往时,僵硬的微笑会让客户感觉不舒服,很容易使双方陷入不自然的氛围中。而优秀销售人员的微笑展现了发自内心的真诚。在与顾客交往时,他们会真诚地注视对方,从对方的目光与自己的目光接触的那一刻,将自己发自内心的微笑从眼睛渐渐扩展至整个面部,给客户一个温暖的微笑。这样会让客户感受到真诚,并向客户传达一种“很高兴见到你”的信息。有一些销售大师建议日常生活中可以这样练习微笑:每天对着镜子练习微笑,让镜子中的微笑感动你自己;每天坚持做脸部表情动作,从而增强脸部肌肉的灵敏度;平时多留意餐厅、宾馆等服务行业专业服务人员的笑容等。

日常生活中,我们在练习微笑时,应注意微笑的几个标准。面部表情标准:我们在微笑时要真诚、甜美、亲切、善意、充满爱心;脸部表情要和蔼可亲,亲切自然,伴随着微笑自然地露出牙齿。声音语态标准:我们在与他人说话时,态度要诚恳,语句要流畅,语气要不卑不亢;声音要清晰柔和,语速要适中,富有甜美悦耳的感染力。眼睛眼神标准:我们在与客户交谈中,眼

睛要正视客户,目光要友善,亲切自然,眼睛要和蔼有神,让真诚自然流露。

二是在销售的过程中,向你的客户展示微笑。

你的一个亲切的微笑,一句诚恳的“谢谢”、“欢迎”,会让客户有一种宾至如归的感觉。微微一笑,有时也会扭转不利的局面,驱使客户做出相反的判断,从而出现对你有利的局面。

同时,当我们用微笑面对客户时,应注意以下几个方面。

微笑要真诚:要用发自内心的微笑真诚地对待客户。当你对客户微笑时,一定要流露出真诚的态度。只有你真诚地微笑,客户才会对你的产品真正感兴趣,你也才能够收到预想的结果。如果你的微笑僵硬而且没有诚意,客户会觉得你是在敷衍、忽悠他,从而认为你很虚伪,结果可想而知,你的销售一定是失败的。

微笑要有针对性:销售人员并不需要一直对着客户微笑,在谈到某些内容时微笑能起到事半功倍的效果。销售人员用微笑迎接客户时,就要在客户离你还有5步远的时候,主动向客人微笑,用你的目光看向客户,在客户走近时,应面带微笑地讲“您好,欢迎欢迎”;在商谈时,当顾客谈到某个你比较感兴趣的话题时,你就可以注视着他,然后微笑着谈你的看法并销售你的产品。在这个过程中即使你受了委屈,你也一样要面带微笑。当客户离开时,你应主动用微笑送别客户,并向客户说送别语,如“请您慢走,下次再来”等,等客户走之后方可转身,要让客户记住此时你的微笑。

微笑要适度:微笑太多、太少,都不能让客户对你产生好感,所以微笑一定要适度。微笑虽然是销售人员最有吸引力、最有价值的面部表情,但也不能随便乱笑,应该适度地对客户表达你的微笑。

微笑要有艺术性:为了让客户对你的产品产生购买欲望,那么你的微笑就得有艺术性。销售人员微笑的艺术性主要表现在要用微笑与仪表、举止、谈话内容相结合,以笑助姿,从而形成一种完整、统一、和谐的美。在与客户谈话时,销售人员应注意将微笑和讲话的内容相互结合,声情并茂,这样微笑才能发挥出它应有的特殊魅力。即便微笑拥有其独特的魅力,如果不是发自内心的微笑,那便是僵硬的微笑。“皮笑肉不笑”、“苦笑”,只会让人感到虚伪,让客户感觉到极为不自然,从而让你与成功擦肩而过。