

# 搞定销售

## 就靠这几招

(图解版)

你缺的不是努力，  
而是技巧

从入门到精通，9招54式告诉你  
怎么说，客户才会听；怎么做，客户才下单

赵晶◎著



 中国工信出版集团

 人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

# 搞定销售

## 就靠这几招

(图解版)

从入门到精通，9招54式告诉你  
怎么说，客户才会听；怎么做，客户才下单

你缺的不是努力，  
而是技巧

赵 晶◎著



人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

搞定销售就靠这几招 / 赵晶著. — 北京 : 人民邮电出版社, 2015.7  
ISBN 978-7-115-39414-9

I. ①搞… II. ①赵… III. ①销售—方法 IV.  
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第118300号

## 内 容 提 要

其实,你缺的不是努力,而是技巧。做销售要知道怎么说客户才会听,怎么做客户才会下单。你需要通过一些技巧,才能了解客户的真实需求;你需要借用一些招式,才能让客户接受你的建议;你需要采取一些行动,才能击败你的竞争对手。

这本书特别适合做销售不久的读者。它用通俗易懂的语言和新颖的图解形式,为你全面介绍搞定销售的9招54式,帮助你全面训练销售基本功,从具体执行层面帮助你解决遇到的问题。拿下订单,提升业绩就靠这几招。

---

◆ 著 赵 晶  
责任编辑 吴 斌  
责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16  
印张: 15.5 2015年7月第1版  
字数: 192千字 2015年7月北京第1次印刷

---

定价: 39.80元

读者服务热线: (010)81055296 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

# 目 录

## 搞定销售第1招——快：抓住最佳时机，快速成交

天下武功，唯快不破，做销售就像是和人过招，要想取胜，必须要快。正所谓机不可失，时不再来，遇到机遇，你抓住了，就能成交一笔大单；遇到机遇，你错过了，再怎么后悔都已经晚了。搞定销售，就得快人一步，一定要坚信，速度就是力量，速度就是能力，速度就是最简单、最有效的招数！

1. 大量拜访，让潜在客户都为你所有 / 12
2. 准备周全，第一次就拿下客户 / 17
3. 优势对比，不给客户任何犹豫时间 / 21
4. 快速肯定，让客户无法说“不” / 25
5. 快速签单，不给客户东张西望的机会 / 29

## 搞定销售第2招——准：一眼读懂客户心理，找到关键痛点

无论是做什么，都不能漫无目的地乱做一通，只有抓住了关键的因素，把力气集中起来，好钢用在刀刃上，才能把事情办成，才能出成

绩。做销售，同样如此。它要求销售员必须有敏锐的观察力、准确的判断力，一眼就读懂客户心里想什么。只有在第一时间找到客户的关键痛点，才能对症下药，让客户乐于接受你。

6. 投其所好，第一时间读懂客户的核心需求 / 36
7. 突破痛点，找到顾客最关心的消费痛点 / 40
8. 心理解码，读懂客户微表情中隐藏的消费心理 / 44
9. 时髦心理，读懂顾客的时髦消费心理需求 / 48
10. 关键人物，找到客户的购买决策者 / 52
11. 逆反心理，有效利用顾客的购买逆反心理 / 56
12. 便宜心理，准确满足顾客物美价廉的便宜心理 / 60
13. 品牌认同，给客户“大众认同”的品牌满意度 / 64

### 搞定销售第3招——狠：每击必中，成就“销售狙击手”

做销售一定会遇到竞争对手，如何能够战胜对手，也是一个合格的销售人员必须要学会的事情。商场如战场，应该先隐藏自己，屏蔽对手，让自己处于不败之地，然后再了解对手，迅速出击。就像是一个狙击手那样，要么不行动，要么就一招制敌。

14. 学会示弱，对手放松时给予致命一击 / 70
15. 快速出击，摸清对手一切底牌 / 74
16. 单刀直入，让客户记住你的核心优点 / 78
17. 强调优势，用独特优势吸引客户 / 82
18. 超值服务，赋予产品全新吸引力 / 86

## 搞定销售第4招——说：说到心坎上，让客户无法拒绝

做销售全凭一张嘴，如果会说话，你就能在几句话的时间内打动你的客户；如果不会说话，可能你滔滔不绝地说了半天，客户却一句都没有听进去。销售人员说话，一定要有目的，要说到点子上，说到客户的心里去。制造话题、引起兴趣、节省时间、确定交易，一个能说会道的销售人员，往往让客户无法拒绝。

19. 设计话术，每一句话都要打动客户 / 92
20. 制造话题，营造和谐的谈话氛围 / 96
21. 真诚赞美，拉近与客户的距离 / 100
22. 肯定陈述，让客户在肯定中购买 / 104
23. 通俗易懂，把专业术语转化成客户语言 / 108
24. 适时提问，让客户参与其中 / 112
25. 高效沟通，节省客户的每一秒钟 / 116
26. 有效拒绝，巧妙回应客户的过分要求 / 120
27. 故事营销，学会给顾客讲产品故事 / 124

## 搞定销售第5招——攻：保持有效攻势，做到完美收单

销售人员从拉近与客户之间的距离，到激发他们的购买欲望，再到最后的签单，一直都是在进攻，不到最后签单的那一刻，都不能放松下来。等到一鼓作气拿下签单之后，还是要保持紧张的状态，让客户对你留下一个难忘的好印象。进攻讲究的是快速、精准，想要精准把握、快速出击，就需要你掌握一定的技巧了。



- 28.迂回进攻，侧面接近客户 / 130
- 29.营造气氛，像朋友一样与客户聊天 / 134
- 30.引起兴趣，激发客户的购买欲望 / 139
- 31.核心卖点，介绍产品有技巧 / 143
- 32.关键陈述，多跟客户说要点 / 147
- 33.消除阻碍，打破客户的关键阻碍点 / 151
- 34.高效推荐，从客户角度推荐最适合的产品 / 155
- 35.快乐成交，意外小礼品满足快乐成交心理 / 159
- 36.完美“收官”，给客户留下难忘的好印象 / 163

## 搞定销售第6招——稳：做好小订单，搞定大订单

做销售一定要稳，当客户有了下单的意向时，要尽快想办法把这个单子落实。客户们的情况各有各的不同，销售人员应该多了解他们的情况，随机应变，既不逼得太紧，也不能太松，拿捏好尺度，尽快把订单签下。小订单不放过，大订单坚决搞定，销售工作就做得差不多了。

- 37.高效落实，让每一次目标都不落空 / 170
- 38.全面准备，行动前做好万全准备 / 174
- 39.主动出击，让客户围绕你的计划而行动 / 178
- 40.负责到底，跟好每一单，赢得新大单 / 182
- 41.急而不躁，下单求快但不紧逼 / 186

## 搞定销售第7招——守：守住大客户，坚持终会成交

大客户与普通的客户不同，他们有着更重的分量，有自己的行事作风，对产品也有独到的见解与看法。更重要的是，大客户对销售人员的意义重大，占据客户数量20%的大客户，带给了销售人员80%的业绩。因此，如何守住大客户，达成与他们的交易，就是销售人员必须要重视的问题。

- 42. 发掘线索，获得大客户一线资源 / 192
- 43. 坚持不懈，大客户要等得了，还要守得住 / 196
- 44. 双赢合作，借助他人力量开发大客户订单 / 200
- 45. 定制模式，给大客户专属的销售流程 / 204
- 46. 持续服务，售后服务是新业务的开始 / 208

## 搞定销售第8招——退：给客户一点空间，给自己留下机会

对销售人员来说，客户就是上帝，所以一定要优先照顾好客户的感受。客户的体验是最重要的，它将直接影响到能否签单。不管客户出现了什么问题，你都要保持冷静的态度、平和的心态，想办法去解决问题，绝不要和客户争吵。一定要记住，给客户留下空间，就是给你自己留下机会。

- 47. 言行有礼，让客户感受到足够的尊重 / 214
- 48. 体验营销，只卖感觉不卖产品 / 218
- 49. 控制情绪，冷静应对退单客户 / 222





50. 感动关怀，让客户知道你一直惦记他 / 226

## 搞定销售第9招——变：一切皆有可能，成交每一个客户

销售是非常灵活的，销售人员在销售的过程中一定不能死板，要根据实际的情况做出最有利于销售达成的改变。如果问题产生了，不要纠结于谁对谁错，也不要觉得这个问题是无法解决的，“变”字才是销售的精髓。不到最后一刻，你都要坚持下去，因为一切皆有可能。只要你对这次销售的成功深信不疑，你就可以想办法使它成交。

51. 灵活应变，想尽办法突破客户的拒绝防线 / 232

52. 角色扮演，与客户换位思考，找到客户需求 / 236

53. 及时补救，不让客户带着遗憾离开 / 240

54. 处理异议，彻底消除客户的疑问 / 244

# 搞定销售

## 就靠这几招

(图解版)

从入门到精通，9招54式告诉你  
怎么说，客户才会听；怎么做，客户才下单

你缺的不是努力，  
而是技巧

赵 晶◎著



人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目(CIP)数据

搞定销售就靠这几招 / 赵晶著. — 北京 : 人民邮电出版社, 2015.7  
ISBN 978-7-115-39414-9

I. ①搞… II. ①赵… III. ①销售—方法 IV.  
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第118300号

## 内 容 提 要

其实,你缺的不是努力,而是技巧。做销售要知道怎么说客户才会听,怎么做客户才会下单。你需要通过一些技巧,才能了解客户的真实需求;你需要借用一些招式,才能让客户接受你的建议;你需要采取一些行动,才能击败你的竞争对手。

这本书特别适合做销售不久的读者。它用通俗易懂的语言和新颖的图解形式,为你全面介绍搞定销售的9招54式,帮助你全面训练销售基本功,从具体执行层面帮助你解决遇到的问题。拿下订单,提升业绩就靠这几招。

- 
- ◆ 著 赵 晶  
责任编辑 吴 斌  
责任印制 周昇亮
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本: 700×1000 1/16  
印张: 15.5 2015年7月第1版  
字数: 192千字 2015年7月北京第1次印刷
- 

定价: 39.80元

读者服务热线: (010) 81055296 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021号

## 前言

在这个信息高度发达的移动互联网时代，“酒香不怕巷子深”的俗语早已不适当前的市场，现在你的酒再香，也要拿出来摆在众人面前，才能有销路。销售对商品命运的作用从来没有像现在这样重要过，因此想要商品卖得好，就必须懂得销售。

一件商品摆在柜台上，即使质量非常好，如果一直那样悄无声息地摆放在那里，也是无人问津，最终成为“压箱底”的陈年旧货。销售人员是可以化腐朽为神奇的，只要做得好，就能将原本卖不动的产品变成畅销的产品。

搞定销售，就必须要有正确的方法。销售并不是一件简单的工作，在不懂销售的人眼里，它可能不值一提，但是真正懂得销售的人却明白，它不仅需要技巧，也需要你的悟性，它不但包含了方方面面的学问，属于生活的范畴，更是一种艺术。

做销售，不仅仅是使一桩生意达成，更要做好售后的服务工作，还要联系好客户，和各种各样的人做朋友，它要求销售人员有很全面的知识，很丰富的情商；做销售，你不但要有一个冷静的头脑，还要站在客户的角度上，设身处地地为客户着想，想方设法、随机应变，尽最大的努力调和双方的关系，使交易顺利达成，使合作关系得以延续；做销售，你必须有一颗真诚的心，必须具备良好的素质和品格，因为只有真诚才能打动你的客户，只有诚实守信，只有品格和素养都很高，你才能



赢得客户的尊重，和他们有更深入的合作。

做销售说简单也简单，如果你要求不高，随便一个人都可以做销售，说难也难，想要把销售工作做好，你需要永无止境地提升自己。

汽车销售大王乔·吉拉德之所以能够卖出那么多的汽车，是因为任何人只要买过他的汽车，享受过他的服务，都会终身难忘，都会认定以后也都买他的车，找他为自己服务。我们做销售，虽然无法做到像乔·吉拉德那样，但我们可以使用一定的方法和技巧。

本书从“快”、“准”、“狠”、“说”、“攻”、“稳”、“守”、“退”、“变”这9个方面，共介绍了54个销售技巧，用实用的经典案例以及详细的解说，将销售当中遇到的问题进行了分析。相信只要看过本书之后，你就能成为一个销售高手。今后如果能继续不断提高自己，坚持下去，一定可以成为一位了不起的销售大师。

# 目录

## 搞定销售第1招——快：抓住最佳时机，快速成交

天下武功，唯快不破，做销售就像是和人过招，要想取胜，必须要快。正所谓机不可失，时不再来，遇到机遇，你抓住了，就能成交一笔大单；遇到机遇，你错过了，再怎么后悔都已经晚了。搞定销售，就得快人一步，一定要坚信，速度就是力量，速度就是能力，速度就是最简单、最有效的招数！

1. 大量拜访，让潜在客户都为你所有 / 12
2. 准备周全，第一次就拿下客户 / 17
3. 优势对比，不给客户任何犹豫时间 / 21
4. 快速肯定，让客户无法说“不” / 25
5. 快速签单，不给客户东张西望的机会 / 29

## 搞定销售第2招——准：一眼读懂客户心理，找到关键痛点

无论是做什么，都不能漫无目的地乱做一通，只有抓住了关键的因素，把力气集中起来，好钢用在刀刃上，才能把事情办成，才能出成

绩。做销售，同样如此。它要求销售员必须有敏锐的观察力、准确的判断力，一眼就读懂客户心里想什么。只有在第一时间找到客户的关键痛点，才能对症下药，让客户乐于接受你。

6. 投其所好，第一时间读懂客户的核心需求 / 36
7. 突破痛点，找到顾客最关心的消费痛点 / 40
8. 心理解码，读懂客户微表情中隐藏的消费心理 / 44
9. 时髦心理，读懂顾客的时髦消费心理需求 / 48
10. 关键人物，找到客户的购买决策者 / 52
11. 逆反心理，有效利用顾客的购买逆反心理 / 56
12. 便宜心理，准确满足顾客物美价廉的便宜心理 / 60
13. 品牌认同，给客户“大众认同”的品牌满意度 / 64

### 搞定销售第3招——狠：每击必中，成就“销售狙击手”

做销售一定会遇到竞争对手，如何能够战胜对手，也是一个合格的销售人员必须要学会的事情。商场如战场，应该先隐藏自己，屏蔽对手，让自己处于不败之地，然后再了解对手，迅速出击。就像是一个狙击手那样，要么不行动，要么就一招制敌。

14. 学会示弱，对手放松时给予致命一击 / 70
15. 快速出击，摸清对手一切底牌 / 74
16. 单刀直入，让客户记住你的核心优点 / 78
17. 强调优势，用独特优势吸引客户 / 82
18. 超值服务，赋予产品全新吸引力 / 86

## 搞定销售第4招——说：说到心坎上，让客户无法拒绝

做销售全凭一张嘴，如果会说话，你就能在几句话的时间内打动你的客户；如果不会说话，可能你滔滔不绝地说了半天，客户却一句都没有听进去。销售人员说话，一定要有目的，要说到点子上，说到客户的心里去。制造话题、引起兴趣、节省时间、确定交易，一个能说会道的销售人员，往往让客户无法拒绝。

19. 设计话术，每一句话都要打动客户 / 92
20. 制造话题，营造和谐的谈话氛围 / 96
21. 真诚赞美，拉近与客户的距离 / 100
22. 肯定陈述，让客户在肯定中购买 / 104
23. 通俗易懂，把专业术语转化成客户语言 / 108
24. 适时提问，让客户参与其中 / 112
25. 高效沟通，节省客户的每一秒钟 / 116
26. 有效拒绝，巧妙回应客户的过分要求 / 120
27. 故事营销，学会给顾客讲产品故事 / 124

## 搞定销售第5招——攻：保持有效攻势，做到完美收单

销售人员从拉近与客户之间的距离，到激发他们的购买欲望，再到最后的签单，一直都是在进攻，不到最后签单的那一刻，都不能放松下来。等到一鼓作气拿下签单之后，还是要保持紧张的状态，让客户对你留下一个难忘的好印象。进攻讲究的是快速、精准，想要精准把握、快速出击，就需要你掌握一定的技巧了。





- 28. 迂回进攻，侧面接近客户 / 130
- 29. 营造气氛，像朋友一样与客户聊天 / 134
- 30. 引起兴趣，激发客户的购买欲望 / 139
- 31. 核心卖点，介绍产品有技巧 / 143
- 32. 关键陈述，多跟客户说要点 / 147
- 33. 消除阻碍，打破客户的关键阻碍点 / 151
- 34. 高效推荐，从客户角度推荐最适合的产品 / 155
- 35. 快乐成交，意外小礼品满足快乐成交心理 / 159
- 36. 完美“收官”，给客户留下难忘的好印象 / 163

## 搞定销售第6招——稳：做好小订单，搞定大订单

做销售一定要稳，当客户有了下单的意向时，要尽快想办法把这个单子落实。客户们的情况各有各的不同，销售人员应该多了解他们的情况，随机应变，既不逼得太紧，也不能太松，拿捏好尺度，尽快把订单签下。小订单不放过，大订单坚决搞定，销售工作就做得差不多了。

- 37. 高效落实，让每一次目标都不落空 / 170
- 38. 全面准备，行动前做好万全准备 / 174
- 39. 主动出击，让客户围绕你的计划而行动 / 178
- 40. 负责到底，跟好每一单，赢得新大单 / 182
- 41. 急而不躁，下单求快但不紧逼 / 186