

ZHIHUI

销售的

智 慧
与
禁 忌



廖康强 编著

JINJI



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>

介 简 容 内

销售的智慧与禁忌

廖康强 编著

西安电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售的智慧与禁忌/廖康强编著. —西安: 西安电子科技大学出版社,

2012.9

ISBN 978-7-5606-2806-6

I. ① 销… II. ① 廖… III. ① 销售学—通俗读物 IV. ①

F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 106620 号

责任编辑 阎 彬 王 斌

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路 2 号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com 电子邮箱 xdupfxb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 陕西天意印务有限责任公司

版 次 2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷

开 本 850 毫米×1168 毫米 1/32 印 张 9.25

字 数 222 千字

印 数 1~4000 册

定 价 17.00 元

ISBN 978-7-5606-2806-/F • 0069

XDUP 3098001-1

如有印装问题可调换

序

你是否曾因为说话时口不择言而失掉一个朋友？

你是否曾因为某些行为欠妥而错过一个机会？

你是否曾因为做事时过于莽撞而惹来一身麻烦？

你是否曾因为销售时不擅言辞而失掉一笔生意？

.....

如果真是这样，那么你应该静下心来，仔细考虑一下，自己是不是在某些地方做错了。

有一些内在的东西是无法在学校的课堂里学到的，那就是生存的智慧。一个人无论多么聪明，多么能干，背景条件多么好，如果不懂得生存的智慧，那么他也许能获得一时的成功，但最终的结局将会是失败。

一个有智慧的人，懂得如何说话，如何做人做事，他能把一句原本并不十分中听的话说得让人觉得舒服，能把一件看上去纠结不清的事办得妥妥当当，能把很多像乱麻一样的矛盾解开，让众人心服口服。这些人总能给身边的人带来愉悦、轻松、快乐的好心情，自己也能给人留下良好的印象，因此无论在事业上还是生活上都总能顺风顺水。

而一个缺乏智慧的人，说话、做事总是触犯他人的禁忌，一开口就伤人，或使别人尴尬，下不来台，轻则伤了和气，重则反目成仇。在我们身边，经常可以看到因一句话而引发争吵、口角，甚至大打出手的事情。这些人虽然一生辛苦奋斗，生活却总是一团糟，事业也是处处碰壁。

古语云：“君子有所为，有所不为。”“为”即“智慧”，“不为”即“禁忌”。也就是说，要做一个行得正、走得远的君子，就必须领悟生存的智慧，而不去涉足那些禁忌之地。

本套丛书以活泼有趣的事例为背景，将“智慧”和“禁忌”这两种方式进行鲜明对比，告诉你什么是该做的，什么是不该做的。

要想获得成功，就必须说那些该说的话，做那些该做的事，而杜绝那些不该说的话，远离那些不该做的事。我们不能再继续犯那些可怕的禁忌了，那样只会让自己离成功越来越远！

然而谁都不是天生的智者，我们该如何让自己变得更加聪明呢？其实，这并不难，我们只要在生活中不断地总结经验，琢磨领悟，就能逐渐掌握各种生活的智慧了。

可是，我们不能仅仅依靠从失败的经验中获得知识，这会让我们错过很多的机会。更为重要的是，很多机会只提供给我们一次，一旦失去，便不会再出现，诸如友谊、爱情、商机，大多如此。

最好的方法是，从他人的经验中获得智慧，这会让自己少犯很多错误。本套丛书共四本，分别从说话、做人、做事、做销售等方面，提供了大量的生活实例，能让你轻而易举地获得他人的经验。

所以，想要让自己离成功越来越近，你就应该静下心来，认真阅读本套丛书。

前言

销售是一种最容易创造奇迹的职业，也是极具有挑战的职业。有人说过：世界上所有的行业都离不开销售，只是形式不一样。只要你具备良好的销售能力，你就拥有了开启各个行业“大门”的“金钥匙”。

很多人想当然地认为，销售是一个门槛很低的工作，因此做销售也是很容易成功的。事实上并非如此，销售是一个难度较高的工作，销售人员需要具备高超的技巧以及专业的知识，运用技巧、技术和专业的知识，才能满足客户的需求，为公司与个人赚取利润。

销售是以成败论英雄的！做销售就是为了最后成交，因此，销售注重结果更甚于过程。无论你多么努力，只要最终没有做成生意，一切都是徒劳的。如果以这种标准来定义的话，世界上的销售人员只分为两种：一种是成功的销售，一种是失败的销售。

很多销售人员在抱怨，为什么自己也付出了努力，却总是徒劳无功。事实上也是如此，这些人之所以陷于困境，最重要的原因就是缺乏做销售的智慧，而总在不经意间犯了做销售的禁忌。有智慧的人像一把无坚不摧的“利刃”，做销售游刃有余；犯禁忌的人则像是一柄已经生锈的“断刀”，虽费力却不讨好。

那么，又是怎样的原因造成了如此巨大的不同呢？

导致销售人员成功或失败的根本原因便是思维模式和工作方法上的巨大差别。

那些失败的销售人员常把时间花在制造借口，而不是努力开发客户上。这些销售人员不会向成功的销售人员学习技巧和经验，

也不会有时间参加研讨会。他们宁愿把时间花在各种无聊的话题上，也不会花时间去学习可以增加销售业绩、激励成功的培训课程或阅读这方面的书籍。遇到销售任务时，匆匆忙忙去寻找客户，更不会事先准备或是做计划。他们甚至对那些成功销售人员表现出不屑一顾的态度，认为成功的人只是备受运气的垂青而已。

相比之下，那些成功的销售人员无论是在专业形象上，还是在销售技巧上，都有独到之处，更胜一筹。他们会为自己准备好职业装，用心学习销售礼仪，不断锻炼使自己具备较强的公关能力。他们的内心足够强大，能以一种百折不挠、积极乐观的良好心态面对销售过程中遭遇到的所有挫折。他们努力训练自己的口才，总能在不经意间博得满堂喝彩。他们对各种信息拥有敏锐的嗅觉和精准的分析能力，并且采取高效快速的行动，因此总能抢占先机。他们把握客户的心理，想客户之所想急客户之所急，努力把客户变成人脉资源，用心编织起一张宏大的人际关系网，也因此捕捞到更多的订单。

如何实现从失败销售人员到成功销售人员的蜕变呢？

这个问题在每一位销售人员的心头重复了无数遍，但还是有很多人找不到答案。很多销售人员业绩普通，整日奔波，就是不能跻身于那些冠军业务员之列。

要想成为一名成功的销售人员，并不是一件想当然的事，而是一件非常辛苦的事，是要靠智力和体力结合起来“打拼”的事。成为优秀销售人员，靠的是脑子，靠的是信息，靠的是勤奋，靠的是方法，靠的是一颗执著、不服输的心。

如何才能让自己具备这一切呢？如果用昨天的方法只会取得昨天的结果。这就要求我们要不断地学习来提升自己。

世界潜能大师、效率提升专家博恩·崔西说过：“一个人有多成功，事业有多大。关键是看他怎样思考，怎样行动。”要想获得销售的成功，就要向那些成功的销售人员学习，像成功的销售人

员那样思考，像成功的销售人员那样行动。

本书以通俗易懂的语言，寓理于简单明了的故事，通过反正确对比的方式，告诉每一个读者，成功的销售人员是如何思考、怎样行动的；失败的销售人员在思想和行动上又存在哪些错误，犯了哪些禁忌。

本书中的销售智慧，就像夜空中的火花，启发你销售的思维，教会你如何应对销售中可能出现的各种问题，进而为订单交易打下坚实的基础。本书适用于刚刚走上销售岗位的新手，也适合那些让销售业绩更上一层楼的销售老手，可以帮助你以最快的速度成为销售之王。

愿本书能帮你走出困惑，助你在销售的路上走得更远！

内 容 简 介

在任何时候，说话有智慧和说话犯禁忌所带来的结果有着天壤之别：用智慧的方式说话，领导会器重你，下属会拥戴你，朋友会喜欢你，异性会青睐你，客户会信赖你，而你也会迅速获得最大限度的成功；说话触犯禁忌话，领导会忽视你，下属会反对你，朋友会讨厌你，异性会抛弃你，客户会怀疑你，而你也是辛苦一场后才发现徒劳无功。本书就是要告诉你，如何远离那些说话的禁忌之地，教你用正确的方法说话。

目 录

第一章 做积极进取的销售人员

- 1 拥有积极乐观的心态..... 2
- 2 成功离不开自信..... 9
- 3 追求长久的生意..... 14
- 4 成功毁于急于求成..... 20
- 5 每个人都可能是潜在客户..... 26
- 6 首先要相信自己的产品..... 33
- 7 坚持终究会有结果..... 38

第二章 做心胸开阔的销售人员

- 1 多关注对方的利益..... 44
- 2 与顾客交流时要学会倾听..... 50
- 3 先交朋友后做生意..... 55
- 4 重视客户身边的“小人物”..... 61
- 5 给客户良好的第一印象..... 68
- 6 以貌取人是愚蠢的行为..... 74
- 7 给予客户足够的尊重..... 81
- 8 在客户面前姿态放低一点..... 86

第三章 做信息灵通的销售人员

- 1 抢占先机，掌握更多的主动权..... 92

2 了解顾客的兴趣.....	97
3 熟悉自己销售的商品.....	102
4 熟知客户的信息和资料.....	107
5 最大范围地寻找客户.....	113
6 找对才能办“好”事.....	117
7 做好记录,便于和客户沟通.....	122
8 对掌握的信息多加分析.....	125

第一章 销售人员应具备的素质

第四章 做擅长沟通的销售人员

1 要多多赞美对方.....	132
2 说话要投其所好.....	138
3 有感情地沟通.....	143
4 待人要热情,但也要有度.....	148
5 微笑的力量.....	152
6 冷静应对,随圆就方.....	159
7 避繁就简,介绍要有针对性.....	165
8 正确处理争议,以理服人.....	171
9 做销售要学会换位思考.....	176
10 谦虚地向客户请教.....	180

第五章 做有大智慧的销售人员

1 助人就是助己.....	188
2 做销售应诚实守信.....	194
3 心态平和才能生财.....	198
4 勿轻易贬低别人的产品.....	204
5 学会拒绝诱惑.....	211
6 做销售要一诺千金.....	215

第六章 做重执行的销售人员

1 不断开发新客户	222
2 果断高效地行动	225
3 把握机会，快速成交	229
4 根据“需求”来销售	234
5 不被困难所困	240
6 要学会随机应变	245
7 勇于承认错误	251

第七章 做有技巧的销售人员

1 让客户亲自感受产品	258
2 说话要适可而止	261
3 化整为零，用数据说话	264
4 正话反说也能奏效	268
5 不要把客户逼得太紧	273
6 善于营造和谐的氛围	278

第一章 做积极进取的销售人员

慧智言

1. 拥有积极乐观的心态

2. 成功离不开自信

3. 追求长久的生意

4. 成功毁于急于求成

5. 每个人都可能是潜在客户

6. 首先要相信自己的产品

7. 坚持终究会有结果



拥有积极乐观的心态

这个世界上，没有什么困难是解决不了的，主要看你如何面对。消极的人往往选择逃避，而那些积极的人会乐观地想办法解决问题。

销售有智慧

杰克是一家工业设备制造公司的业务员。一次，他去拜访建筑商罗明。罗明一年前曾经向杰克购买过一款打印机。如今，公司已经对这种打印机进行了更新换代，杰克此次来拜访，目的就是要把新产品介绍给罗明。

令杰克意外的是，罗明一见到他脸色就很难看。直接开口抱怨道：“我过去一直使用你们的打印机，但现在我再也不用了。”

“为什么？”杰克小心翼翼地问。

“它严重的耽误了我的工作进度，因为它总是出现毛病。”罗明显得有些愤怒。然后，他下了逐客令：“带着你那总出毛病的打印机走吧！”

杰克怎么也没有想到会是这样的局面，多年的销售经验让他知道如何面对这种尴尬的局面。只见他面带微笑，对罗明说：“感谢您告诉我这些情况，您知道吗？在这个问题上您和我们公司的工程师有很多共识之处。”

“是吗？难得你们‘优秀’的工程师也注意到这问题？”罗

明讽刺道。

杰克没有在意话语里的讽刺，诚恳地问道：“假如您是我们公司负责生产的工程师，如果尊贵的客户——就像您——投诉打印机有问题，您会怎么解决呢？”

“我把它扔到垃圾箱里去。”罗明毫不犹豫地说。

“呵呵，您觉得这样解决客户会满意吗？”杰克问。

“当然不会，如果我是公司负责生产的工程师应该是查找原因，然后做改进吧。”罗明认真了一些。

听罗明说完这句话，杰克立即说：“罗明先生，您与我们的工程师有太多的共识了。现在，他们已经根据您的建议对产品进行了换代升级，以前困扰您的那些问题再也不存在了，您信吗？”

接下来，罗明说信与不信都不再重要了。因为，杰克已经成功地把罗明提出的异议转化成了新产品所具有的优势了。

最后，罗明向杰克购买了新机器。



专家点评

当遇到客户异议时，不要去否认问题，也不要盲目地去争执辩解，因为辩解只会带来更多的问题。正确的做法是，积极主动地面对问题，引导客户解决问题，进而让客户随着自己的思路走，进而达到最终目的。

销售有禁忌

某公司销售人员小李这一个月接连跟丢了两个原本很有可能

成交的单子，他觉得自己一定成了其他同事的笑柄，心情沮丧至极。

周五下午，销售部召开月度工作总结，见其他同事作工作报告时都有声有色，小李羞愧难当，心想：“跟同事们相比，看来我真不是做销售的料。”可转念一想：“也不全是自己的错，谁让公司产品不符合客户需求呢！”想到这一层，轮到小李发言时，他很沮丧地说：“这个月我连续丢了两单，我觉得有三方面的原因：第一，我觉得我的能力有限，虽然很努力，但还是没拿到订单；第二，公司的产品在一定程度上不能满足客户需求，使我在工作中处处被动；第三，竞争对手很强大，几乎无孔不入，我和客户的一举一动都在他们的掌握之中，他们的产品比我们要好很多……”小李的话刚说完，整个部门的气氛一下子就冷了下来，经理的脸上也露出了不悦。

同样，公司新招的销售人员小张，经过短期培训后独自去开展业务。其实小张早就受不了纸上谈兵的培训了，他渴望在实践中大显身手。在工作了一段时间以后，小张由最初的踌躇满志变得情绪低落。因为在开展业务过程中不断地被拒绝，以至于情绪低落工作倦怠。在这种情况下小张的业务进展可想而知。有时，他拨打客户电话时，甚至希望对方电话忙或者不接；拜访客户时，他希望客户不在；在面谈时，他也从不敢轻易去促单成交，即便客户对产品很感兴趣……因为他害怕再次遭到客户的拒绝。

每天，小张从徒劳无功的工作中解脱出来时，总会一个人默默地思考：这份工作好像不太适合我，是不是该换份工作了呢？



专家点评

小李和小张出现的情况看似不同其实都是犯了一样的错误，那就是心态不对。丢单是正常的、刚做业务被拒绝也是正常的。两人都没有好好检讨自己，吸取教训，而是怨天尤人、自暴自弃，这样做注定只会遭受失败。



举一反三

微软公司创始人比尔·盖茨说过这样的话“失败是成功的一种需要”，任何一个有成就的人都不可避免的面对过失败，良好的心态是销售人员必须具备的，积极的心态会引导你走向成功，消极的心态会严重的阻碍你成功。

无论在生活还是工作中，当困难出现时，我们都必须用积极的心态去面对，只有这样才能更好地支配自己的人生，也才能克服重重困难，登上事业的最高峰。

失败是难免的，但要正确面对失败。面对困难我们要不气馁，不怨天尤人，应该越挫越勇、百折不挠。正如老子说过：“胜人者力，胜己者强。”失败没有什么大不了的，主要看你失败后还能不能勇敢地站起来，因为没有谁可以打败你，除非你对自己失去了信心不愿意再站起来。每个人都会经历失败，曾经有一个伟人说过：“一个人的成功与否，不在于他取得的成就有多大，而在于他战胜的困难的多少，在于他面对困难是什么样的心态。”

“世上无难事，只怕有心人”，这里的“心”就是心态，做任何事都要有恒心、有毅力、有耐心，这样才能成功。