

普
华
经
管

BOOK
超级职场力系列

sale 超级销售力

★ 高效能的习惯图形化，超专业的讲解不废话 ★

超强的销售技巧图解，超全的销售方法和工具

| 要想业绩好，销售有技巧 |

刘伟◎编著


人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



超级销售力



刘伟◎编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

超级销售力 / 刘伟编著. —北京: 人民邮电出版社, 2013. 6

(超级职场力系列)

ISBN 978-7-115-31480-2

I. ①超… II. ①刘… III. ①销售—方法 IV.

①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第063250号

内 容 提 要

本书用精练的文字和大量的图画生动讲解了销售人员如何提升销售能力, 如何消除顾客的各种疑虑。读者可在较短的时间内掌握本书的要点, 并在实际工作中反复运用, 打造自己的超级销售力。

本书不仅适合企事业单位的读者阅读, 也适合即将走上工作岗位的准职场人士使用, 还适合作为企事业单位的培训用书。

超级职场力系列

超级销售力

◆ 编 著 刘 伟

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市潮河印业有限公司印刷

◆ 开本: 880 × 1230 1/32

印张: 4

2013年6月第1版

字数: 70千字

2013年6月河北第1次印刷

ISBN 978-7-115-31480-2

定 价: 29.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

前言

这是一本总结书。全书集精华与经典于一体，取众方法和技巧之长，在求证的过程中纠正，在提炼的基础上提升。

这是一本创新书。本书打破传统图书的写作风格和阅读模式，深入浅出，图文并茂；条分缕析，逐级增效。

这是一本图解书。全书采用“文字+图示”的模式，文字讲述直截了当，图解图示生动形象。理解更容易，阅读更轻松。

这是一本工具书。全书有原理，有技巧，有方法，有引导。既有高度，又立足实务。读者可读、可学、可用。

这是一本您可以随时随地、随心所欲阅读的书。

您可以用6分钟浏览全书，也可以用60分钟细细品读；您可以用600分钟消化重点，还可以用6 000分钟举一反三。

我们尊重知识，也尊重您的时间。

我们能做的是：简单，经典，有效。

您需要做的是：对比，使用，提高。

这不是一本好书，您读过就会知道。

衷心希望您与我们分享您的宝贵意见和切身体验，我们将及时进行修订和完善。

在本书的创作过程中，王玉凤、王建霞、廖应涵、任玉珍、李苏洋、赵莉琼进行了插图设计，张京文、金成花进行了图片素材设计，毕春月、姜娣、聂俊珍、蔚星星、王涛、王海燕、肖杨等人给予了大力支持和帮助，作者在此深表感谢。

sale
超级销售力

《超级销售力》 编读互动信息卡

亲爱的读者：感谢您购买本书。只要您以以下三种方式之一成为普华公司的会员，即可免费获得普华每月新书信息快递，在线订购图书或向我们邮购图书时可获得免付图书邮寄费的优惠：①详细填写本卡并以传真（复印有效）或邮寄返回给我们；②登录普华公司官网注册成为普华会员；③关注微博：@普华文化（新浪微博）。会员单笔订购金额满300元，可免费获赠普华当月新书一本。

哪些因素促使您购买本书（可多选）

- | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 本书摆放在书店显著位置 | <input type="checkbox"/> 封面推荐 | <input type="checkbox"/> 书名 |
| <input type="checkbox"/> 作者及出版社 | <input type="checkbox"/> 封面设计及版式 | <input type="checkbox"/> 媒体书评 |
| <input type="checkbox"/> 前言 | <input type="checkbox"/> 内容 | <input type="checkbox"/> 价格 |
| <input type="checkbox"/> 其他（ | | ） |

您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

- | | | | |
|------|---|------|---|
| 1. 《 | 》 | 2. 《 | 》 |
| 3. 《 | 》 | 4. 《 | 》 |

您还希望我们提供的服务有

- | | | |
|------------|---------|---|
| 1. 作者讲座或培训 | 2. 附赠光盘 | |
| 3. 新书信息 | 4. 其他（ | ） |

请附阁下资料，便于我们向您提供图书信息

姓 名	联系电话	职 务
电子邮箱	工作单位	
地 址		

地 址：北京市东城区龙潭路甲3号翔龙大厦218室
北京普华文化发展有限公司（100061）

传 真：010-67120121

读者热线：010-67129879 010-67133495-816

投稿邮箱：tougao@puhuabook.com，或请登录普华官网“作者投稿专区”。

购书电话：010-67129872/67133495-818 淘宝店网址：<http://shop60686916.taobao.com>

媒体及活动联系电话：010-67129872-830 邮件地址：liujun@puhuabook.com

普华官网：<http://www.puhuabook.com.cn>

博 客：<http://blog.sina.com.cn/u/1812635437>

新浪微博：@普华文化（关注微博，免费订阅普华每月新书信息速递）

目录

第1章

提前演练有备而战 ... 11

1.1 | 收集信息多种来源 ... 12

1.2 | 客户类型事先分辨 ... 14

1.3 | 总结提炼万能话板 ... 16

1.4 | 提高自信情景预演 ... 18

1.5 | 一线万金约客面谈 ... 20

1.6 | 工具资料准备齐全 ... 22

1.7 | 调整心态屡败屡战 ... 24

第2章

开场破冰多种手段 ... 27

2.1 | 初次见面礼貌在先 ... 28

2.2 | 拉近距离始于寒暄 ... 30

2.3 | 巧妙利用熟人引荐 ... 32

2.4 | 直奔主题开门见山 ... 34

2.5 | 直拳之外还有勾拳 ... 36

2.6 | 引发共鸣善用情感 ... 38

2.7 | 打开心门真诚颂赞 ... 40

2.8 | 出奇制胜勇于冒险 ... 42

第3章

挖掘需求能听会看 ... 45

3.1 | 发现问题要靠慧眼 ... 46

3.2 | 旁敲侧击巧妙试探 ... 48

3.3 | 分析需求抽丝剥茧 ... 50

3.4 | 直面痛点对症诊断 ... 52

3.5 | 引导需求善于转换 ... 54

3.6 | 见机行事随机应变 ... 56

3.7 | 适度增强其紧迫感 ... 58

3.8 | 做顾问不做推销员 ... 60

第4章

产品展示能说会演 ... 63

4.1 | 简单直接介绍卖点 ... 64

4.2 | 产品特点适当渲染 ... 66

4.3 | 条理清晰不怕打断 ... 68

4.4 | 说服之前先做示范 ... 70

4.5 | 换位思考赢得好感 ... 72

4.6 | 不同客户不同重点 ... 74

4.7 | 案例故事活灵活现 ... 76

4.8 | 激发兴趣引导体验 ... 78

4.9 | 谨慎报价预留空间 ... 80

第5章

消除疑虑及时签单 ... 83

5.1 | 体验完毕让其自言 ... 84

5.2 | 巧妙应对客户不满 ... 86

5.3 | 身边人持反对意见 ... 88

5.4 | 为何不能便宜一点 ... 90

5.5 | 货比三家我再转转 ... 92

5.6 | 预算不够我们没钱 ... 94

5.7 | 及时修正合作方案 ... 96

5.8 | 评价对手明褒暗贬 ... 98

5.9 | 以退为进打心理战 ... 100

5.10 | 临门一脚稳操胜券 ... 102

第6章

售前承诺售后兑现 ... 105

6.1 | 全面承兑服务理念 ... 106

6.2 | 主动回访增进情感 ... 108

6.3 | 出现问题绝不怠慢 ... 110

6.4 | 耐心包容倾听抱怨 ... 112

6.5 | 二八法则跟紧大单 ... 114

6.6 | 客户至上养成习惯 ... 116

6.7 | 追踪服务因需而变 … 118

6.8 | 维护关系人脉拓展 … 120

6.9 | 再次销售持续循环 … 122

前言

这是一本总结书。全书集精华与经典于一体，取众方法和技巧之长，在求证的过程中纠正，在提炼的基础上提升。

这是一本创新书。本书打破传统图书的写作风格和阅读模式，深入浅出，图文并茂；条分缕析，逐级增效。

这是一本图解书。全书采用“文字+图示”的模式，文字讲述直截了当，图解图示生动形象。理解更容易，阅读更轻松。

这是一本工具书。全书有原理，有技巧，有方法，有引导。既有高度，又立足实务。读者可读、可学、可用。

这是一本您可以随时随地、随心所欲阅读的书。

您可以用6分钟浏览全书，也可以用60分钟细细品读；您可以用600分钟消化重点，还可以用6 000分钟举一反三。

我们尊重知识，也尊重您的时间。

我们能做的是：简单，经典，有效。

您需要做的是：对比，使用，提高。

这不是一本好书，您读过就会知道。

衷心希望您与我们分享您的宝贵意见和切身体验，我们将及时进行修订和完善。

在本书的创作过程中，王玉凤、王建霞、廖应涵、任玉珍、李苏洋、赵莉琼进行了插图设计，张京文、金成花进行了图片素材设计，毕春月、姜娣、聂俊珍、蔚星星、王涛、王海燕、肖杨等人给予了大力支持和帮助，作者在此深表感谢。

sale
超级销售力

目录

第1章

提前演练有备而战 ... 11

1.1 | 收集信息多种来源 ... 12

1.2 | 客户类型事先分辨 ... 14

1.3 | 总结提炼万能话板 ... 16

1.4 | 提高自信情景预演 ... 18

1.5 | 一线万金约客面谈 … 20

1.6 | 工具资料准备齐全 … 22

1.7 | 调整心态屡败屡战 … 24

第2章

开场破冰多种手段 … 27

2.1 | 初次见面礼貌在先 … 28

2.2 | 拉近距离始于寒暄 … 30

2.3 | 巧妙利用熟人引荐 … 32

2.4 | 直奔主题开门见山 … 34

2.5 | 直拳之外还有勾拳 … 36

2.6 | 引发共鸣善用情感 … 38