

第一次做销售就上手



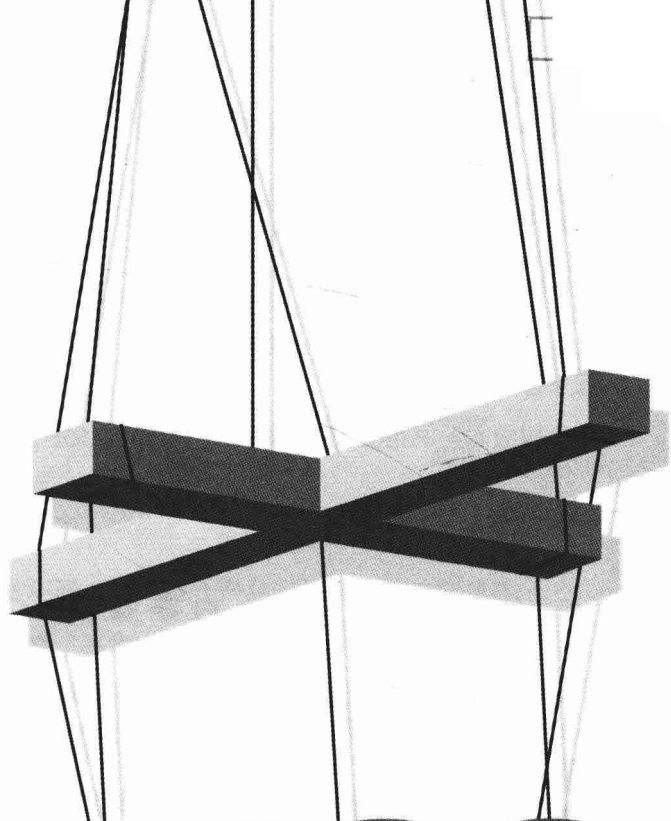
超有效的100个 销售方法

最有用的业绩提升术 最高效的销售必杀技

100个超有效的销售方法，每个方法都为你解决一道难题。
100个高效的成交技巧，每个技巧都为你打开销售中的一道门。

高琛·编著

第一次做销售就上手



超有效的100个 销售方法

高琛·编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

超有效的100个销售方法 / 高琛编著. — 北京 : 人民邮电出版社, 2013. 2
(第一次做销售就上手)
ISBN 978-7-115-30351-6

I. ①超… II. ①高… III. ①销售—方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第304855号

内 容 提 要

销售员要想赚到更多的钱,就必须掌握更多的销售方法。当你知道需要做什么的时候,你就去做,然后完成它,那么你一定得到更多的报酬。本书从七大方面向读者介绍了100个超有效的销售方法,每一个方法都能为读者解决一个难题,打开销售中的一道门。无论你是刚进入销售领域的新手,还是业绩骄人的顶级销售员,本书都能为你一一解惑。每天学一点销售方法,每天进步一点点,相信你的销售业绩也一定会节节攀升。

第一次做销售就上手

超有效的 100 个销售方法

◆ 编 著 高 琛

责任编辑 任忠鹏

执行编辑 张婷婷

◆ 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>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 15.75

2013年2月第1版

字数: 249千字

2013年2月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-30351-6

定价: 36.00元

读者服务热线: (010)67172489 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

销售方法是产品销售的决胜利器，如何推介产品？如何一开口就抓住客户的心？如何把“嫌货人”变成“买货人”？如何成功地促成交易？本书将为你揭秘终端业绩倍增的销售秘籍，提供可借鉴的操作模式，助你快速掌握销售秘诀，迅速成为顶尖销售高手！

面对如火如荼的市场竞争和对手取得的成功，你还在不知所措吗？面对公司不断提高的目标要求和同事的优秀业绩，你还能无动于衷吗？面对众多重量级客户的流失，你还指望用过时的销售方式与技巧挽留他们吗？作为销售者中的一员，你必须要在白热化的市场竞争中做攻城略地的王者！

销售是沟通，有些人却以“说”为主；销售要攻心，有些人却以产品为武器；销售是较量，有些人却自乱阵脚……一个不懂得与人沟通的销售员，就不能取得客户的信赖；一个不懂得打动人的销售员，就无法打开成交的大门；一个不能在与客户的博弈中先入为主的销售员，就无法提升销售的业绩。

你知道如何让客户认可并接受你吗？你知道如何向客户成功地推介产品吗？你知道如何通过倾听和提问了解客户的需求吗？你知道如何把客户的异议化作成交的契机吗？你知道如何让客户主动提出要购买你的产品吗？销售有方法，掌握这些方法，你就能成竹在胸、稳操胜券。

销售员在销售过程中遇到的很多问题都是细节问题，销售员稍有不慎就有可能前功尽弃。如果销售员能创新思维、推陈出新，掌握应对每一个

细节问题的方法，那么销售状况就有可能峰回路转、起死回生。因此，销售员仅有热情和口才是不够的，更重要的是要掌握销售方法。销售方法能使客户瞬间改变主意，能化难为易、化繁为简、化危为机，取得事半功倍的效果。

销售是一种以结果看成败的游戏，销售的目的就是成交，没有成交，再好的销售过程也只能是白费工夫。销售员唯有掌握销售方法，运用得当，才能在激烈的市场竞争中脱颖而出。

本书专为销售员量身打造，专门围绕销售方法展开阐述，一招一式都有利于你与客户顺利达成交易。

本书叙议结合，寓理于故事之中，通过许多经典案例和精彩故事，一步步来启发你的销售思维，令你掌握成功销售的方法。

本书适用于所有从事销售工作的朋友以及即将走上销售工作岗位的朋友，能让你在不知不觉中完成交易、提升业绩。它不仅能教会你如何运用销售方法把产品卖出去，更重要的是它能让你将产品持续地卖出去，保证销售业绩大幅提升，同时，个人财富也得到不断的积累。

本书从良好心态销售法、目标市场销售法、产品展示销售法、沟通说服销售法、广告宣传销售法、经营策略销售法及事半功倍销售法7个方面介绍了100个超有效的销售方法，招招有效，招招制胜。

愿本书能让你在销售的困惑中找到方向，能为你的每一单交易助一臂之力，能为你的销售业绩再铸新的辉煌！

C 目 录 contents

第1章

良好心态销售法——心态决定销售成败

1. 塑造独特的销售形象 2
2. 给客户一个真诚的微笑 4
3. 要有一定能成交的决心 7
4. 销售之前先推销自己 9
5. 保持双赢的销售心态 11
6. 不放过任何成交机会 14
7. 永远充满销售激情 16
8. 不断给自己鼓劲 19
9. 心境胜过销售环境 21
10. 放长线才能钓大鱼 23
11. 付出越多，收获越大 26
12. 进行良好的心理暗示 28
13. 坚持就能出现奇迹 31

目 录

第2章

目标市场销售法——找到你的潜在客户

- 14. 掌握市场信息 36
- 15. 分析客户需求 38
- 16. 发掘潜在客户 41
- 17. 锁定“准客户” 43
- 18. 每个人都是潜在客户 45
- 19. 不断拓展你的客户 47
- 20. 擦亮你的眼睛 49
- 21. 如何接近你的客户 51
- 22. 揣摩客户的心理 54
- 23. 根据爱好抛砖引玉 56
- 24. 自我介绍接近客户 58
- 25. 他人介绍接近客户 60
- 26. 通过聊天接近客户 62

第3章

产品展示销售法——构造一幅美丽的画面

- 27. 使用目录和赠品 66
- 28. 不忘附上产品说明 67
- 29. 设计生动的解说词 68
- 30. 准备好演示辅助工具 71

31. 掌握产品演示的要点	74
32. 突出图片化表达的效果	76
33. 通过数字进行科学量化	79
34. 好马还要佩好鞍	82
35. 附带相关样品	84
36. 用情绪感染客户	86
37. 通过故事来引出产品	89
38. 用独特的创意吸引客户	91
39. 用超值的服务诱惑客户	93

第4章

沟通说服销售法——运用语言的魔力

40. 策划独特的开场白	98
41. 适当地运用陈述技巧	100
42. 灵活有效地提问	103
43. 倾听有利于说服	106
44. 让沟通从心开始	108
45. 适度地赞美客户	110
46. 巧妙化解客户的异议	113
47. 循循善诱，水到渠成	116
48. 突发事件时的说服技巧	120
49. 与愤怒的客户沟通的要诀	122
50. 学会与客户“谈恋爱”	124

目 录

51. 让幽默促成销售	127
52. 销售员不能说的话	129

第5章

广告宣传销售法——创意就是摇钱树

53. 经营从创意开始	134
54. 橱窗内的广告风波	137
55. 索尼公司的奇招妙术	138
56. 世界首富的成功创意	141
57. 千万富豪的独特创意	144
58. 用猪耳朵制成钱包	146
59. 艾士隆公司的丑陋商品	148
60. 迪士尼乐园的神奇构想	149
61. 怪异广告，不告而知	152
62. 娃哈哈，今天你喝了吗？	153
63. 法国的“第一夫人”	155
64. 雀巢咖啡的广告效应	157
65. 制造轰动效应，出奇制胜	160

第6章

经营策略销售法——没有卖不出去的产品

66. 给产品取一个响亮的名字	164
-----------------------	-----

目 录

67. 给产品穿上漂亮的外衣	165
68. 制定合理的市场价格	167
69. 掌握促销的各种技巧	169
70. 在市场的夹缝中求生存	171
71. 运用热点事件进行销售	175
72. 通过谋划进行深度营销	177
73. 提倡环保, 进行绿色营销	179
74. 提升品位, 进行文化营销	182
75. 顺势而为, 借势借力销售法	184
76. 创新思维, 推陈出新销售法	188
77. 分解目标, 化整为零销售法	191
78. 未雨绸缪, 早作准备销售法	192
79. 超出预期, 制造意外销售法	195
80. 耐住性子, 不慌不忙销售法	197

第7章

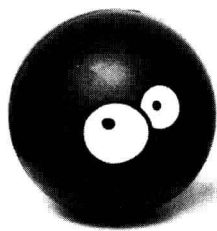
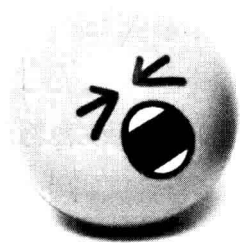
事半功倍销售法——成交才是硬道理

81. 抓住时机, 速战速决成交法	200
82. 逆水行舟, 独辟蹊径成交法	202
83. 制造假象, 虚张声势成交法	204
84. 拓展关系, 与人结缘成交法	206
85. 歪打正着, 顺藤摸瓜成交法	208

86. 防范雷区，小心谨慎成交法	210
87. 捕捉商机，一招制胜成交法	213
88. 与众不同，别出心裁成交法	214
89. 保留余地，适当回旋成交法	216
90. 营造氛围，引发好奇成交法	218
91. 晓其厉害，明智选择成交法	219
92. 以退为进，欲擒故纵成交法	221
93. 巧用激将，顺水推舟成交法	223
94. 直面缺陷，取得信任成交法	225
95. 对症下药，立竿见影成交法	228
96. 化繁为简，直接签约成交法	230
97. 化危为机，起死回生成交法	232
98. 火眼识金，号准脉搏成交法	235
99. 看准软肋，一击致命成交法	237
100. 坚持不懈，执著忘我成交法	240

第1章 良好心态销售法

——心态决定销售成败





1. 塑造独特的销售形象

一个好的形象不仅能改变客户对你的印象，有时还能改变客户的决定。

销售员每天都要与人见面、打交道，如果你有一个好的特质，能为客户留下一个好的印象，这就为下面的交易开了一个好头。

当你走进客户的办公室时，客户会仔细地观察你西服的下摆、你的发型、你的皮鞋，还有你的指甲。一般的销售员常常问客户是否买自己的产品，但你要表现出自己的个性来，要展现出无法用语言描述但却能吸引人的特质来打动客户。如果你与客户握手时软弱无力，或者你的脸上总带有一种鄙视别人的表情，那么客户就不会从心理上接纳你。如果你面带微笑，举止大方得体，爱好广泛，那么你销售成功的希望就很大。没有人会拒绝这种特质，在全世界任何地方、任何企业，这些特质都是极富吸引力的。

任何一个行业都离不开销售人员，面对众多的对手，你也许有太多的销售障碍。与你卖同一种产品的人有很多，与你的销售策略一样的人有很多，与你的服务品质一样的人也有很多，要想在这个残酷的竞争环境中脱颖而出，你就要变成一个独特的你。你是独一无二的，你要把这种独一无二在客户心中转化成一个美好的形象，你要使客户一想到与你相关的产品就能联想到你，你是你所销售的产品的化身。你与你推销的产品是分不开的，你要塑造自己的推销文化。

形象是销售过程的第一印象，为了给客户留下良好的第一印象，作为销售员，请你牢记以下几点：如果你不想成为同行的笑柄，那么你的服装必须合体；如果你不想让同行或客户鄙视，那么你的服装必须庄

重；如果你不想让人看出你的性格或爱好，那么你的服装必须是保守的、得体的；如果你不想让客户坚持固有的想法，那么你的谈话技巧必须到位，精神面貌必须饱满而富有激情。

销售员的形象除了外在形象以外，还有一个内在形象。对于销售员来说，最重要的内在形象当然要数亲和力了。

成功的销售员都具有非凡的亲和力，他们非常容易博取客户的信赖，他们非常容易让客户喜欢他们、接受他们。换句话说，他们很容易跟客户成为朋友。

许多销售行为都建立在友谊的基础上，我们倾向于向我们所喜欢的人购买东西，我们喜欢向与我们关系良好的人购买东西，因为那会让我们放心。一个销售员是不是能够很快地同客户建立起友情与他的业绩具有很大的关系，我们称这种能力为亲和力。

亲和力的建立同一个人的自信心和自我形象有很大的关系。什么样的人最具有亲和力呢？通常，这个人要热情，乐于助人，关心别人，具有幽默感，诚恳，让人信赖。

世界上成功的顶尖销售员都是极具亲和力的人，也都是极容易与客户建立良好关系的人。换言之，他们都是容易和客户交上朋友的人。而那些失败的销售员往往自信心低落，自我形象打理得不好，甚至很容易只看他人的缺点，也很容易挑剔别人的毛病。他们容易讨厌别人，挑剔别人，不接受别人，自然而然地无法很快与他人建立起良好的友谊。这些人缺乏亲和力，自然他们的业绩也就好不到哪里去。

在销售行业中，所谓的“客户转介绍法”之所以会非常有效，关键就在于这是建立在一定的亲和力的基础上的。销售员是以潜在客户的某位朋友介绍的名义去拜访这些潜在客户的，在这种情况下，这个新客户要想拒绝销售员是比较困难的，因为新客户如果这么做，就等于驳了朋友的面子。当你以这种名义去拜访一位潜在的新客户时，你在一开始就已经获得了50%的成功机会，因为你和你的客户之间已经存在某种程度



的交情了。

世界知名的销售大师乔·吉拉德，就是使用这种亲和力法则使自己成为世界上顶尖的汽车销售员，并且因此赚取了大量的财富的。

如果你想做一个成功的销售人员，那么就从改变你的形象和精神面貌开始吧。

2. 给客户一个真诚的微笑

在强手如林的销售领域，竞争异常激烈，要想在茫茫商海中占有一席之地，良好的服务是一个合适的突破口，而发自内心的微笑就是其中的关键。

有了真诚的微笑，你和客户之间的距离自然而然就拉近了，成交就会更容易。

微笑是有感染力的，当你对客户微笑时，客户常常也会自然而然地对你微笑。

无论是门卫还是前台接待人员，无论是一般客户还是潜在客户，无论是陌生人还是同事，我们都应该用微笑与之相迎，这是一个销售员的基本素质。

我们也许会惊叹蒙娜丽莎那神秘的微笑，因为她的微笑征服了大多数的人。看着那神秘的微笑，人们顿时忘却了人世间的阴暗面，一种不可名状的博大的爱向我们扑来，我们感受到的是人间的温暖。在现实生活中，我们不能要求每个人都做到蒙娜丽莎式的微笑，但是我们可以用自己的微笑去征服每一位客户。

世界知名的销售大师乔·吉拉德曾说：“当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相的人没人理睬。”微笑能使销售员与客户的感情产生共鸣，

能驱除客户心中的抗拒感，让客户对销售员产生信任感和亲切感。

被称为“推销之神”的原一平在从事销售初期，为了能够使自己的微笑让别人看起来更自然，曾经专门刻苦训练。他假设各种场合与客户心理，每天都面对着镜子练习各种微笑时的面部表情。因为笑必须从全身发出，才会产生强大的感染力，所以他找了一个能照出全身的大镜子，每天利用空闲时间，不分昼夜地练习。

经过一段时间的练习，他发现嘴唇的闭与合、眉毛的上扬与下垂、皱纹的伸与缩，都能使笑表达出不同的含义，甚至于双手的起落与两腿的进退，都会影响“笑”的效果。历经长期苦练之后，他可以用微笑表现出不同的情感反应，也可以用自己的微笑让对方露出笑容。

在和客户交谈的过程中，原一平用自己的热情和微笑做成了一单又一单的生意，连续15年保持全国销售冠军，连续17年销售额达到百万美元，成为具有传奇色彩的“销售之神”。

有人说原一平的微笑价值百万，其实，只要充满自信，拥有真诚的胸怀，每个人都可以用自己的微笑来创造财富。

用微笑去面对站在我们面前的每一个客户，用微笑中的真诚去打动站在我们面前的每一个客户，最后客户会给我们一个让我们微笑的结果。

只要提到旅馆大王希尔顿，大家一定会想到一句话：“今天你微笑了吗？”

“今天你对客户微笑了吗？”这是希尔顿说了几十年的话。

这句话是希尔顿大酒店经营管理模式中的一项重要制度，一项不需要投资就能得到回报的制度。

微笑是希尔顿经营饭店的重要方法之一，希尔顿饭店的服务员脸上永远挂着阳光般的微笑。希尔顿饭店从开始的一家扩展到210家，遍布世界各大城市，每年创造高达数亿美元的利润，财富从最初的5000美元积累到现在的几百亿美元，微笑可谓居功至伟。“一笑值千金”这句话用在希尔顿饭店这里真是恰如其分。



希尔顿的微笑和成功有一半来自于他母亲的指导和鼓励。

1887年，康拉德·希尔顿出生在美国新墨西哥州圣安东尼奥的一个荒凉小镇上。圣诞老人似乎并没有给这个贫苦的家庭带来什么好运气。希尔顿的父亲起早贪黑，靠一个小杂货摊支撑着全家人的生计，他的母亲则一个人承担着繁重的家务。

年少的希尔顿和他的姐妹们每到放学和假期时，就到杂货店帮助父亲干活。他似乎有着经营的天赋，总是把生意做得井井有条，对待客户也非常热情。后来，他从新墨西哥州矿冶学院毕业后就接手了父亲的小店，从此开始了自己独立经商的生涯。

不幸的是，1919年初，希尔顿的父亲在一场车祸中身亡，全家人生活的重担都落到了希尔顿的身上。希尔顿的母亲深明大义，鼓励他离开小镇，到大城市去闯荡。

他将杂货店处理掉后，怀揣着5000美元只身来到得克萨斯州。

他决心做出一番事业，很快便买下了一家旅馆，开始了他的旅馆经营之路。他苦苦经营，很快就获得了不错的效益，总资产由最初的5000美元发展到5000万美元。当他高兴地把这个消息告诉母亲时，母亲却严肃地对他说：“我觉得你和从前没有什么变化，不同的是，你的领带比从前脏了一点而已。要想做成大事，你的5000万美元根本算不了什么，因为还有比这更值钱的东西。除了对客户真诚以外，还要想办法让每一个住进你旅馆的人都记住你的旅馆，让他们在下次住旅馆时，还会想到你的旅馆，这才是最值钱的东西。”

听了母亲的话，希尔顿开始思考：什么才是更值钱的东西呢？怎样才能让旅客住过一次以后，下次还想要再来呢？

通过一段时间的苦思冥想，希尔顿终于想到了“微笑”！从此以后，他开始练习微笑，对每个人都真诚地微笑，并要求旅馆的所有员工都要微笑着为客户服务。后来，“今天你对客人微笑了吗？”就成了旅馆工作人员的口头语。

