

最新 销售 全程指导

销售
权威版
XIAOSHOU
QUANWEIBAN

► 提升销售业绩
看这一本就够了!

■ 魏凤莲◎编著

ZUIXIN XIAOSHOU
QUANCHENG ZHIDAO

最大限度减少新销售员的碰壁次数

► 迅速提升销售业绩的智慧宝库 ◀

世界上80%以上的巨富都是从销售员做起的：世界首富比尔·盖茨21岁即步入销售员的行列，日本“经营之神”松下幸之助当初是从销售员做起，华人首富李嘉诚16岁就开始走街串巷当“行街仔”，香港特别行政区前行政长官曾荫权也跑过销售……销售人人都能做，但若想成为一流的销售员并由此开创成功的人生，则需要从职业形象、销售情商、拜访技巧、销售技巧、销售口才等全方位提升。

中国纺织出版社

最新

销售
权威版
XIAOSHOU
QUANWEIBAN

销售 全程指导

提升销售业绩
看这一本就够了!

藏书章

■ 魏凤莲◎编著

ZUIXIN XIAOSHOU
QUANCHENG ZHIDAO

最大限度减少新销售员的碰壁次数

— 迅速提升销售业绩的智慧宝库 —



内 容 提 要

福特集团首位全球营销总监诺瓦尔·霍金斯曾说：“销售是一份仅次于总统的伟大职业！”的确，销售是最具挑战性的职业，也是最具“钱途”的职业。然而，销售并非人人都能做。一名合格的销售员既要具备一定的销售情商，又要具备一定的销售技巧。本书是成功销售经验的智慧库，书中配有情境模拟和大量实景案例，有助于销售员深入领会，快速吸收。条理清楚、重点突出的销售要领讲解，能最大限度地减少销售员的碰壁次数，在最短的时间内提升销售业绩，让你从做销售的第一天开始就业绩非凡！

图书在版编目（CIP）数据

最新销售全程指导 / 魏凤莲编著. —北京：中国纺织出版社，2012.9

ISBN 978-7-5064-8465-7

I. ①最… II. ①魏… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 054013 号

策划编辑：曲小月 王 慧 责任编辑：王 慧
责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街6号 邮政编码：100027

邮购电话：010—64168110 传真：010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2012年9月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：16.5

字数：226千字 定价：29.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

统计资料显示，世界上80%以上的巨富是从销售员做起的：世界首富比尔·盖茨21岁即步入销售员的行列，日本“经营之神”松下幸之助当初也是从销售员做起，华人富豪李嘉诚16岁就开始走街串巷当“行街仔”，现任香港特别行政区行政长官曾荫权也跑过销售……无论是谁，但凡做过销售员的，这些经历都成了他们成功之路上一笔宝贵的财富。

福特集团首位全球营销总监诺瓦尔·霍金斯曾说：“销售是一份仅次于总统的伟大职业！”的确，销售是最具挑战性的职业，也是最具“钱途”的职业。然而，销售并非人人都能做，要想在销售的财富海洋中脱颖而出，一跃而成为超级销售明星，既要具备一定的销售情商，又要具备一定的销售技巧，这才是销售员走向成功的必由之路。

做好销售要有一个良好的职业形象，推销产品，首先要推销你自己！可以说卖产品就是卖自己。想要成为一流的销售员，首先要树立自己的形象。

做好销售要有超强的心理素质，心态决定一切，坚信销售是世界上最好的职业，积极乐观地面对一切挑战。想要成为一流的销售员，超强心理素质是关键。

做好销售要懂客户的心理，在销售中，客户的心思你要猜，只有深入了解客户心理，才能有效销售。想要成为一流的销售员，客户的心理你要懂。

做好销售要掌握拜访技巧，销售是一种双向交流的工作，销售员通过不断努力获得客户认可，确立双方的合作伙伴关系。想要成为一流的销售员，拜访技巧不能少。

做好销售要掌握口才技巧，作为一个销售员必须具备良好的口才，正所谓“话语一到卖三俏”，运用恰当的语言技巧把该说的话说好，说到客户心坎上。想要成为一流的销售员，口才技巧用到妙。

做好销售要掌握处理异议的技巧，销售是从被拒绝开始的！可以说没有拒绝就没有成交。想要成为一流的销售员，处理异议的技巧掌握牢。

做好销售要掌握成交技巧，成交高于一切！可以说销售的目的就是成交，没有成交，再完美的过程也是水中月、镜中花。想要成为一流的销售员，成交技巧要记牢。

做好销售要掌握催收账款的技巧，回款比销售更重要！可以说，成交的结束不等于销售结束，拿到回款才是销售的完结。想要成为一流的销售员，催收账款的技巧记心间。

做好销售要掌握维护客户的技巧，维护客户比开拓客户更重要！维护客户就是在培育明天的订单，销售员要不断提供超值服务，学会弥补客户期待与实际的落差。想要成为一流的销售员，维护客户的技巧要灵活运用。

做好销售要掌握向销售高手学习的技巧，参阅、研读超级销售明星的经典销售故事，体味其中蕴涵的成功销售秘诀，是快速充实自己、并用以指导自己实践的首选良方。

本书是成功销售经验的智慧库，书中配有情景模拟和大量实景案例，有助于销售员深入领会，快速吸收。条理清楚、重点突出的销售要领讲解，能最大限度地减少销售员的碰壁次数，在最短的时间内提升销售业绩，让你从做销售的第一天开始就业绩非凡！

本书在编写过程中，得到了杨丽丽、魏玉通、魏凤艳、赵剑、曾昭国、孙良珠、房祥宝、刘继贤、所飞等人的帮助，在此表示深深的谢意。

编著者

2012年8月

Part 1 销售员必备的职业形象

- 2 | 1. 得体的着装可以无声地推销你自己
- 4 | 2. 销售产品就是销售自己
- 6 | 3. 诚信比金钱重要一万倍
- 8 | 4. 千万不要疏忽肢体语言
- 10 | 5. 第一印象助你快速拿到订单
- 12 | 6. 自信是不可缺少的气质
- 15 | 7. 销售礼仪凸显职业精神
- 17 | 8. 真诚——销售成功的真谛
- 19 | 9. 成功的销售离不开幽默

Part 2 销售员必备的心理素质

- 24 | 1. 要相信销售是最好的工作
- 26 | 2. 积极的心态让你赢得客户提升业绩
- 29 | 3. 自信是销售成功的第一秘诀
- 31 | 4. 享受拒绝才能享受成功
- 34 | 5. 乐观是点燃激情的不二法门
- 36 | 6. 让自己每天进步一点点
- 38 | 7. 及时调整低落的情绪
- 41 | 8. 耐心等待，销售不能急躁
- 43 | 9. 抱怨只会让你可怜自己
- 45 | 10. 跳出条条框框的制约

Part 3 销售员必懂的客户心理

- | | |
|----|---------------------|
| 50 | 1. 贪便宜是客户最常见的心理 |
| 52 | 2. 发自内心的赞美，客户更易接受 |
| 55 | 3. 找出客户心中的“小樱桃树” |
| 57 | 4. 优惠是推动销售最有效的方法之一 |
| 59 | 5. 注意利用好首因效应 |
| 62 | 6. 销售从被拒绝开始 |
| 65 | 7. 用精确而详细的数据打消客户的疑虑 |
| 67 | 8. “我考虑一下”的真实含义 |
| 69 | 9. 利用一切因素让客户感到满足 |
| 71 | 10. 销售是一场攻心战 |

Part 4 销售员拜访客户的技巧

- | | |
|----|----------------------|
| 76 | 1. 明确每次销售的目标 |
| 78 | 2. 对客户了解比对自己产品的了解还重要 |
| 81 | 3. 把每一个人都看成潜在客户 |
| 83 | 4. 准确定位目标客户 |
| 85 | 5. 平衡客户的负面情绪 |
| 88 | 6. 找到客户中的决策者和影响者 |
| 90 | 7. 准备好必要的销售道具 |
| 92 | 8. 细心观察客户的反映 |
| 94 | 9. 设法绕过“前台封锁线” |
| 97 | 10. 赢得客户的信赖感 |

Part 5 销售员必备的口才技巧

- | | |
|-----|-------------------|
| 100 | 1. 有效把握语言的节奏 |
| 102 | 2. 让客户感觉自己很重要 |
| 104 | 3. 避免使用过多专业术语 |
| 106 | 4. 锻炼向客户主动提问的技巧 |
| 109 | 5. 喋喋不休只会让客户讨厌你 |
| 112 | 6. 让你的销售陈述更富成效 |
| 114 | 7. 借助数据说话更有说服力 |
| 116 | 8. 向客户重点介绍他看重的那一点 |
| 119 | 9. 巧妙面对客户的讨价还价 |
| 121 | 10. 真诚、得体的赞美人人都爱 |

Part 6 销售员处理异议的技巧

- | | |
|-----|---------------------|
| 126 | 1. 客户的拒绝与销售成功仅一步之隔 |
| 128 | 2. 从异议中判断客户的真实需求 |
| 131 | 3. 处理客户异议的七个步骤 |
| 133 | 4. 处理客户异议的方法 |
| 136 | 5. 别陷入价格争辩的旋涡 |
| 139 | 6. 知己知彼，战胜客户的拒绝 |
| 141 | 7. 灵活让步，换取客户认同 |
| 143 | 8. 巧妙地反对也会赢得客户 |
| 145 | 9. 争辩是销售的第一大忌 |
| 148 | 10. 大方承认产品的缺陷胜过刻意掩饰 |

Part 7 销售员必备的成交技巧

- | | |
|-----|-------------------|
| 152 | 1. 了解客户成交前的心理 |
| 154 | 2. 准确识别客户发出的成交信号 |
| 157 | 3. 双赢是成交的基础 |
| 159 | 4. 事事走在竞争对手的前面 |
| 162 | 5. 克服自身结束销售前的心理障碍 |
| 164 | 6. 主动给客户出示有力的证明 |
| 167 | 7. 请求客户帮助达成交易 |
| 169 | 8. 马上要成交，镇定很必要 |
| 172 | 9. 适当运用“威胁”策略 |
| 174 | 10. 帮助客户下定决心 |

Part 8 销售员催收账款的技巧

- | | |
|-----|-------------------|
| 180 | 1. 给客户培养定期回款的习惯 |
| 182 | 2. 让客户感觉你的账单“更重要” |
| 184 | 3. 选择恰当的催款场合 |
| 186 | 4. 充分利用电话催收账款 |
| 188 | 5. 打好时间差，走在别人前面 |
| 190 | 6. 打入客户“大后方”进行催款 |
| 192 | 7. 账龄不同，催款策略不同 |
| 194 | 8. 适度示弱，引起客户同情 |
| 196 | 9. 面对客户拖延不要一味迁就 |
| 198 | 10. 密切注意债务人的动向 |

Part 9 销售员维护客户的技巧

- | | |
|-----|--------------------|
| 202 | 1. 签订合同不是销售的终结 |
| 204 | 2. 先交朋友，再谈生意 |
| 206 | 3. 消除客户购买后的消极情绪 |
| 209 | 4. 回头客是一笔宝贵的资源 |
| 211 | 5. 老客户的“闲事”比“正事”重要 |
| 214 | 6. 不要只盯着客户的钱包 |
| 216 | 7. 用细节的超值服务感动客户 |
| 218 | 8. 千万不要推卸责任 |
| 221 | 9. 保持长期的优质服务 |
| 223 | 10. 坚持以客户为中心 |

Part 10 销售员必须向销售高手学习的技巧

- | | |
|-----|--------------------|
| 228 | 1. 记住，永远不要攻击竞争对手 |
| 230 | 2. 对客户应该说到做到 |
| 233 | 3. 给予客户足够的关注 |
| 235 | 4. 第三者的夸奖更有说服力 |
| 238 | 5. 不妨支持一次客户的反对意见 |
| 240 | 6. 让自己成为产品的行家 |
| 242 | 7. 销售的第一步就是吸引客户的目光 |
| 245 | 8. 提出超底线的要求 |
| 248 | 9. 给客户适当的选择空间 |
| 250 | 10. 让客户“紧张”一下有好处 |

Part I

销售员必备的职业形象

1. 得体的着装可以无声地推销你自己

只有留给人们良好的印象，你才能开始第二步。

——海罗德

销售实景

一天，一位客户经秘书得知M公司的销售员要前来拜访。客户以前听朋友说M公司的产品质量很棒，所以一听是M公司的，就告诉秘书让销售员下午两点到办公室来。两点一到，客户办公室的门开了，进来一个人，穿着一套旧的皱皱巴巴的浅色西装，内配羊毛衫，领带飘在羊毛衫的外面，好像还有油污。这人自称是M公司的销售员，接着一边掏出资料一边介绍产品，客户的眼睛一直没离开销售员的衣着。等销售员介绍完毕，客户才缓过神来，对销售员说：“把资料放在这里，我看一看，你回去吧！”将销售员支走后，客户对秘书说：“我看了他的样子就反感。”客户决定不与M公司合作。

得体的衣着、挺拔的身姿、整齐的发型、健康的状态会使销售员成为一个令人喜欢的人。销售员与客户见面后，首先映入客户眼帘的是其着装。因此，销售员应重视自己的服饰。据调查，一位外表整洁的销售员是引起客户购买欲的先决条件。美国一项调查也表明，80%的客户对推销员的不良外表持反感态度。服饰对销售员而言，可以说是待售商品的包装纸，如果包装纸粗糙，里面的商品再好，也会容易被人误解为是低价值的东西。日本推销界流行的一句话就是：若要成为第一流的推销人员，就应先从仪表修饰做起，先以整洁得体的服饰来装扮自己。

(1) 衣服的穿着应与所做的工作相配合

销售员衣服的穿着要整洁体面，打扮要干净利落，这样行动起来才会显得中规中矩；随便的穿着显得粗野，容易使人产生一种不信任感。

对年轻的销售员，一般来讲应该穿着清雅、朴素，使人看起来稳重踏

实，但个性不太活泼的年轻销售员则最好穿得花哨一点，以弥补性格方面的缺陷。对于中年销售员，服装的颜色和款式可以新颖一点，如果衣服稍嫌朴素，则可系一条别致的领带或穿一件时髦的衬衫来弥补。

（2）销售员应根据自己的客户群来选择着装

一般说来，客户是西装革履的白领阶层，那么销售员也应着西装；当客户是机械零件的买主，那么销售员最好穿上工作服。日本著名推销专家曾让推销员穿上蓝色工作服，效果很好，他的建议是基于作出购买决策的决策者在工作现场是穿蓝色工作服而非往常的西服。由此可见，避免不协调应该是着装的一个重要原则。

（3）要避免穿着显眼的高级服装

销售员穿着显眼的高级服装，可能会令客户认为：一个普普通通的销售员都穿得这么高级，那么他所销售的产品一定很赚钱，价钱也一定贵得不合理。所以，给客户过分讲究穿戴的印象对销售员并没有什么好处。

（4）销售员的穿着不能太随便

即使低薪的销售员也不能总穿着同一套服装去拜访客户，那会显得太寒酸。对于销售员来说，服装是其销售商品所使用的工具，根据不同季节起码应该准备三四套，每天轮流更换，而且经常更换服装也会给人一种新鲜感。

销售员形象的好坏，会在很大程度上直接影响销售结果。如果销售员衣着整洁、大方，客户一眼看去就会觉得：“这人看上去挺舒服的，肯定可靠、可信。”客户能够接受销售员、喜欢销售员，自然也就容易购买销售员的商品。相反，如果销售员衣服有褶皱，甚至有泥灰，让客户一见就要皱眉，只想让销售员早些离开，那销售员就很难指望客户会乐于同你做交易。

销售高手建议：

- 销售员在拜访客户之前应该对镜自照，检查一下领带是否整齐，扣子是否扣好，衣服是否干净挺括，皮鞋是否已经擦亮，鞋带是否已经系好等。
- 得体的着装是销售成功的先决条件，销售员一定要掌握着装的技巧。
- 销售员形象的好坏，对他人的影响并不只是一句或高或低的评语，更重要

的是，它会在很大程度上直接影响推销结果。

2. 销售产品就是销售自己

卖产品不如卖自己。

——陈安之

销售实景

某公司登报招聘一名办公室行政人员，因为待遇优厚，有五十多人前来应聘，但人事经理只挑中了一个男孩。“我想知道，”人事经理的朋友说，“为什么你会喜欢那个男孩？他既没带一封介绍信，也没有任何人推荐。”

“你错了，”人事经理说，“这个小男孩带来了许多介绍信：他在门口蹭掉了脚下带来的土，进门后随手关上了门，说明他做事小心仔细；当他看到一位老人时，就立即起身让座，表明他心地善良，体贴别人；进了办公室他先摘下帽子，回答问题时干脆果断，证明他既懂礼貌又有教养；其他应聘者都从我故意放在地板上的那本书上迈过去，而这个男孩却俯身拾起它并放回桌子上；他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净。难道你不认为这些都是最好的介绍信吗？”

这则故事中人事经理观察人的艺术是很值得称道的。那个男孩的一言一行，确实很成功地将自己“销售”了出去。他在这些小节上的所作所为，要比那些介绍信的效果好得多。

在销售中，一个懂得形象包装、谈吐文雅、给人留下良好印象的销售员，将会是永远的赢家。那么，在销售中要提升哪些方面呢？

（1）提高销售员的外在形象

销售员的外在形象至关重要。正如勃依斯公司总裁海罗德所说：“只有留给人们良好的印象，你才能开始第二步。”永远不要忽视销售员的外在形象，这对销售工作十分重要。对于销售员的形象提升，首先要有着装技巧，

即要掌握三个原则：第一，服装一定要干净、合体；第二，要适合当时的环境；第三，符合客户心理。其次要注意个人卫生，没有任何客户愿意和一个不讲卫生的销售员交易。再次要注意肢体语言和销售礼节。最后销售员售前、售后的服务要保持一致。

（2）提高销售员的内在修养

客户要买销售员的产品，首先要相信销售员这个人，只有被销售员的个人魅力所折服，才能谈到购买。个人魅力包括销售员的性情、心态和学识等方面。

在工作中，销售员必须真诚地热爱自己的客户。在销售岗位上，客户永远是第一位的，客户永远是对的，只有热爱自己的客户，处处为他们着想，让客户成为自己的朋友、亲人、上帝，这时候的销售才可能成功而持久。

此外，销售员比谁都更应具有积极的人生态度，坦然、成熟地面对和处理挫折与失败、赞美与成功。同时，销售员绝对不能把不良情绪带到工作中来，特别是不能带到客户那里去。在约见客户之前，一定要有意识地调整好自己。优秀的销售员会不断探询客户的需要，将心比心，以细腻的感受力和同情心，判断客户的真实需求并加以满足，最终成交。

最后，说服客户，不是靠强硬的语气，也不是靠威逼利诱，而是靠丰富的知识让客户心悦诚服——知识就是力量。

（3）提升销售员的境界

说实话，办实事，用心为客户做事，让客户感到真诚和信任，是销售的最高境界。客户不是被销售员的销售技巧所感动，而是被销售员的人格魅力所折服。如果成为让客户信任的销售员，就一定会受到客户的青睐。

（4）提升客户的认可度

一次，张枫去拜访一位商界成功人士，这时候，正好有一个销售员来上门销售。那名销售员面带羞怯，走路非常小心，那神情就像是在向大家表明：我知道我没有权利来到这里，但是我已经来了，请您赏个脸。“我想今天可能没有我的订单，是吗？”那位销售员向这名成功人士问道。“哦，是，你改天再来吧。”那位销售员灰溜溜地走了出去，似乎他的到来本身就是一个巨大的错误。

没有人会喜欢并尊重例子中的销售员。销售员在拜访客户的时候，要在客户面前表现得勇敢、果断，而不是留下一个懦弱的印象从而阻碍销售目标的实现。即使客户拒绝签单，也要使客户尊重自己、认可自己。

销售高手建议：

- 销售是一门艺术，做销售，要懂得如何销售自己，才能销售你的产品。
- 优秀的销售员总是能够抓住细节，在工作中不断总结，提高自己的影响力。

3. 诚信比金钱重要一万倍

要当一名好的推销员，首先要做一个好人。

——L.赫克金

销售实景

有家食品专营店生意特别红火，附近几个小区的人都爱来这里买东西。这是什么原因呢？原来这里的销售员深得大家喜爱。一次小李去买半斤虾皮，销售员先把装虾皮的塑料袋在电子秤上称了一下，然后才装虾皮。小李感到很奇怪，就问他为什么要这样做。销售员笑着说：“我把塑料袋的重量给你减去呀。”小李不以为然：“一个塑料袋能有多重？”销售员却说：“你不要小看塑料袋，轻的也有好几克了，差不多一小把虾皮呢！”虽然一个塑料袋确实不重，但是销售员的举动让人心里很舒服。回到家，他对太太说：“以后买东西就去门口那家店吧！”

诚信，是一种既能赢利又能让客户满意的经营理念。优秀的销售员首先是一个好人，他把诚信看得比金钱重要一万倍，他试图提供给客户货真价实的东西——价格很公道、用处很清楚、性能很可靠。因为他知道自己的财富来自于客户，所以他总是设身处地站在客户的立场来规诫自己的行为和自己

的产品。

要诚信，就一定不能够欺骗客户，如果有问题就应该直截了当地告诉客户：“对不起，我现在还没有办法回答你，但我回去马上查找答案，很快会给你回信。”这样也许说明你的准备没有充分，但是却表现了你的诚实，很容易得到客户的信任。要做到诚信，还要注意一点，就是不要轻易对客户许诺。在实际的销售中，不少销售员为了得到订单，往往会做出不切实际的许诺，这种无法兑现的许诺不光会使你心神不安，更重要的是会让客户从此对你失去信任。一个只看到眼前的蝇头小利、不顾及客户感受的销售人员，最终只会失去客户，也失去了业绩。

所以作为一个销售人员，一定要注意讲究诚信，因为这是你获得业绩的根本。当你有了诚信的金字招牌，你的影响力就会像滚雪球一样越滚越大，声誉也会越来越好，业绩自然就会越来越好。销售员只有用心经营，诚信销售，才能避免“一锤子买卖”，建立起忠实的客户群体。

（1）不推荐不适合客户的商品

对于一些销售员来说，诚信销售只是挂在墙上的一个口号，实际工作中他们更相信“忽悠”的力量。不管怎样先把客户说得晕头脑涨，让客户掏了钱再说，至于购买时的承诺、商品是否适合客户完全不在他们的考虑之中。商家有句话叫做：只有一次生意往来的客户，不是真正的客户。真正的客户是时常有生意往来的客户，一家店铺销售额的70%以上通常是来自老客户或者是老客户的介绍。因此，当你“忽悠”客户购买自己的商品时，其实也是在不断将客户推出门。

（2）信守承诺

销售员常常需要通过向客户承诺打消客户的疑虑。客户也常常要求得到销售员在承担质量风险，保证购买时间、数量、价格、安装时间、服务以及提供优惠等方面的承诺。作为销售员，在做出承诺前，必须维护公司的利益和公司的信誉，在不敢肯定能否兑现承诺之前，不要做出过多的承诺。一旦许下承诺，就要不折不扣地实现。

销售产品更是在销售你的人品，优秀的产品只有在具备优秀人品的销售员手中，才能赢得长远的市场。如果只是为了赢得交易的成功而胡乱许诺，