



帝企鹅管理实务丛书

超级营销术

全德记◎编著

快速赢得客户的
86种方法



YZLI0890190561



招招有效 招招制胜

营销是一种以结果看成败的游戏，营销的目的就是成交，再成交。
没有成交，一切都是空谈。
所以，掌握营销技巧就是营销人员走向成功的必经之路。



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



帝企鹅管理实务丛书

超级营销术

快速赢得客户的
86种方法

全德记◎编著



YZLI0890190561

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

超级营销术：快速赢得客户的86种方法 / 仝德记编
著. — 北京：人民邮电出版社，2013.6
(帝企鹅管理实务丛书)
ISBN 978-7-115-31285-3

I. ①超… II. ①仝… III. ①营销术—通俗读物
IV. ①F713.50-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第051679号

内容提要

销售员要想签下更多的订单，为企业赚取更多的财富，就必须掌握更多的营销技巧，用来解决更多的营销难题。本书从自我推销法、打开“虚掩的门”、营销要懂心理学、打铁还需自身硬、学会与客户谈“恋爱”、营销离不开策略、关键时候的临门一脚、成交才是硬道理等8个方面向读者介绍了86种营销的方法，销售员掌握了这些方法，将有助于提升销售业绩。本书适用于营销人员及营销行业的管理人员阅读。

◆ 编 著 仝德记

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6月第1版

字数：200千字

2013年6月北京第1次印刷

定价：38.00元

读者服务热线：(010)67185923 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

其实，每个人每天所做的大部分事情都和销售有关，有人销售产品，有人销售观念，有人销售“诚意”，有人销售“爱”，本质上销售就是一门与人打交道的学问。只要你鼓足了勇气，掌握了技巧，你就能把任何东西卖给任何人。没有卖不出的产品，只有不懂营销的销售员，成功的销售员都是一名优秀的导演。那么，在激烈的市场竞争中，销售员如何才能做到这一点呢？这就要求销售员必须掌握一定的销售技巧，于是便有了这本《超级营销术：快速赢得客户的86种方法》一书。

本书的主要内容包括销售员在推销商品之前，先要学会推销自己，只有先赢得客户的信任，才能卖出自己的产品；销售员在与客户打交道的过程中，必须要掌握客户的心理，让客户跟着你的思路走，销售心理学的关键可以简单地浓缩成一句话：促使顾客达成交易的关键是满足顾客的需要或欲望，除了你的产品质量过硬外，重要的是通过产品这个媒介，顾客可以得到某种欲望的满足，要想钓到鱼，就要知道鱼喜欢吃什么才行；另外，营销还离不开策略，销售员只有掌握了一定的销售技巧和方法，才能在关键的时候促成交易成功，才能在市场的夹缝中生存下去。

在本书写作过程中，作者阅读并参考了大量的中外营销方面的资料，也与一些优秀的销售员进行过交流。因此，可以说本书中的每一种方法都具有实用性，每一个案例都具有代表性，每一节内容都是有理有据，夹叙夹议，理论与实践相结合，是一本不可多得的营销兵法。

本书的主要特点是能把产品与客户的需要有机地结合起来，销售员在营

销时不说产品先说人，巧妙地探寻客户的情况，掌握客户的心理，逐渐拉近与客户的距离，引导客户的思路，让客户得到极大的心理满足，从而为自己创造更多的销售机会。孙子曾经说过：不战而屈人之兵，善之善者也。积极地探询并且想方设法去满足客户的心理需要，上兵伐谋，攻心为上，是广大销售人员在竞争日趋激烈的行业氛围下，摆脱价格战泥潭，快速“成交”的不二法门。

本书是专为销售人员量身打造的，是专门围绕营销术而展开阐述的。本书适用于从事销售工作及即将走上销售工作岗位的朋友们，也适用于企业培训或专业机构营销培训使用。通过学习并掌握书中的营销技巧，能让你在不知不觉中提升自身素质，提升业绩，为人生积累财富。

本书中所提供的种种技巧，不管是挖掘需求还是推动成交，都是不可多得的绝招，杜绝表述上的含糊其辞，没有空话套话，一看即懂，一用就灵，能解决销售中的各种问题，是最实用的销售必杀技，也是成功营销的点金术。

编著者

第一章 自我推销法——推销商品之前，先推销自我

- 1 塑造良好的第一印象 / 2
- 2 让微笑成为你取胜的名片 / 4
- 3 具有一定的亲和力 / 7
- 4 在推销商品之前，先推销自己 / 9
- 5 为客户着想，保持双赢心态 / 11
- 6 自信会让你走得更远 / 14
- 7 不断给自己鼓劲 / 18
- 8 激情是销售员心中的神 / 20
- 9 好心情才能产生好的结果 / 22
- 10 不断尝试，让坚持富有成效 / 24
- 11 制订明确的目标和计划 / 27
- 12 养成良好的营销习惯 / 28
- 13 善于运用潜意识力量 / 31

第二章 打开“虚掩的门”——找到并约见你的客户

- 14 目标市场的定位 / 34
- 15 了解客户需求 / 37
- 16 找到潜在客户 / 40
- 17 不放过身边每个人 / 44
- 18 进行具体细致的观察 / 46
- 19 电话预约需恰到好处 / 48
- 20 找到与客户交谈的最佳切入点 / 51
- 21 自我介绍接近客户 / 53
- 22 通过他人介绍接近客户 / 56
- 23 问题求教接近客户 / 58
- 24 通过社交接近客户 / 59
- 25 把握好接近客户的度 / 62
- 26 说好见面时的第一句话 / 64

第三章 营销要懂心理学——掌控客户心理

- 27 打破常规思维模式 / 70
- 28 别把客户当做傻子 / 74
- 29 让客户跟着感觉走 / 76
- 30 营销时, 不要让客户产生反感 / 79
- 31 做足人情, 让客户有亏欠感 / 82
- 32 发现客户真正的需求 / 84
- 33 讲究报价的时机和技巧 / 87
- 34 与客户争辩, 只会适得其反 / 89
- 35 热情过度, 只会让客户提前走开 / 92
- 36 好的开始, 等于营销成功了一半 / 94
- 37 如何应对不同性格的客户 / 97

第四章 打铁还需自身硬——产品展示与说明

- 38 带上产品说明书 / 102
- 39 使用目录和赠品 / 104
- 40 设计形象的解说词 / 107
- 41 做好演示辅助工具 / 110
- 42 如何进行示范演示 / 112
- 43 通过数字量化进行营销 / 114
- 44 增加图片讲解效果 / 117
- 45 “直效SP” 的展示与促销 / 119
- 46 通过故事来讲述产品 / 121
- 47 用附加价值来诱惑客户 / 123

第五章 学会与客户谈“恋爱”——让客户欲罢不能

- 48 良好的开端是成功的开始 / 128
- 49 学会尊重你的客户 / 131
- 50 让提问富有成效 / 134
- 51 从倾听中发现问题 / 138
- 52 赞美有利于与客户沟通 / 141

	53 化解客户异议的方法和技巧 / 144
	54 正确对待客户的抱怨 / 146
	55 学会与客户谈“恋爱” / 148
	56 “钓鱼”之前要先下饵料 / 151
	57 哪些话销售员不能说 / 153
第六章	没有卖不出去的产品——营销离不开策略
	58 好名字让产品畅销起来 / 158
	59 好产品离不开好“嫁衣” / 160
	60 好产品还要有好的价格 / 163
	61 奇妙的“U”形曲线 / 168
	62 掌握促销的各种技巧 / 170
	63 学会借梯子登天 / 174
	64 通过蚕食策略进行营销 / 177
	65 通过服务赢得市场 / 180
	66 层层推进的“娃哈哈”广告策略 / 183
	67 学会在市场的夹缝中生存 / 185
第七章	随机应变，化危为机——关键时候的临门一脚
	68 把拒绝当做营销的开始 / 190
	69 为难缠的客户松绑 / 192
	70 悬崖勒马，转危为安 / 196
	71 抓住时机，一锤定音 / 198
	72 见招拆招，招招制胜 / 200
	73 看准软肋，一招制胜 / 203
	74 蘑菇战术，迂回前进 / 205
	75 不理不睬，冷淡处之 / 207
	76 巧用激将，逼其就范 / 209
	77 化繁为简，直面客户 / 212
	78 化危为机，转危为安 / 215

第八章 别出心裁，水到渠成——成交才是硬道理 / 219

- 79 别出心裁，独树一帜 / 220
- 80 对症下药，药到病除 / 223
- 81 虚实相间，欲擒故纵 / 229
- 82 直面缺陷，以诚取胜 / 231
- 83 适当回旋，耐心说服 / 234
- 84 营造氛围，产生好奇 / 235
- 85 二选其一，假定成交 / 237
- 86 顺其自然，水到渠成 / 240

第一章

自我推销法—— 推销商品之前，先推销自我

作为一名成功的销售员，学会推销自己至关重要。其实在现实生活中，每个人都是天生的销售员，随时随地的都在推销自己。销售人员如何能让客户喜欢自己，如何能得到自己想要的，这其中都存在着自我推销的技巧。做自己的主宰才能坦然地面对各种挑战。要成功地推销自己，要让别人和你有相同的看法，让别人喜欢你才行。自我推销的主要内容包括：注重自己的个人形象、学会倾听、学会微笑、保持良好的心态、充满工作激情及对成功的自信等。

1 塑造良好的第一印象

销售员如果不能给客户留下良好的第一印象，不能引起客户的好感，产品再好也白搭。而仪表仪态、言谈举止又决定着客户对销售员的印象，尤其是第一印象更为重要。所以，如果一名销售员还没有具备超凡的个人能力，那么得体的仪表、仪态可以暂时弥补这个不足。

第一印象在心理学上被称为“最初印象”，它是指人们初次对他人直觉所形成的印象。这种印象往往十分深刻，并将对今后的人际交往起着重要的作用。

通俗地讲，第一印象就是和他人初次见面的数分钟内，对方在你身上所发觉的一切现象，包括仪表、表情、态度、举止谈吐、说话声音等。人们依此来形成对你的基本看法和评价。显然，第一印象好，别人对你的看法和评价就好，这样你就容易和对方建立起人际关系，否则，你就难以和对方建立起人际关系。所以，对于从事营销的人来说，第一印象非常重要，往往决定着交易的成败。

第一印象的内涵十分丰富，它包括很多因素。销售员访问准客户时，为确保给对方建立良好的第一印象，必须注意以下几方面：

(1) 个人仪表

头发要整齐干净，不要有太多的头皮屑；脸和鼻孔、颈部都要保持清洁，胡须不能太长，服饰要整洁大方、舒适得体。

(2) 目视对方

在说话时，销售员的双眼要目视客户的眼睛。这是使客户的注意力集中的一种好方法。这样做也可以迫使对方精力集中。没有这种目光的接触，你的推销谈话再生动活泼、委婉动听，也不会引起客户的注意。

(3) 礼仪礼节

销售员拜访客户时，一定要讲究礼节，如对方伸出手来，你一定要伸出手与对方握手。握手要用右手，不可用左手，男性销售员手上不可戴手套，

女性销售员一般可不用脱手套。握手时要显得有力，以表示你的热情，但也要注意不可用力过猛。称呼对方时，一般用姓氏加官衔、职称、职业或学衔。例如，李经理、王厂长、张科长、周主任等。对于普通的消费者，则可以大爷、大妈、师傅、同志、先生、太太、小姐或女士等相称。在对方没有就座以前，销售员不应急于坐下，当对方坐下以后再坐下。要随手关门，关门时动作要轻。

（4）言谈举止

销售员的言谈举止应显得文雅大方、有修养，粗俗的言语和鲁莽的举止，会给客户留下不好的印象。

销售员初次拜见客户时，还应注意自己说话的声音和语调。声音一定要柔和、圆润，语气要显示热情和亲切感，这样准客户听起来就会感到舒心，从而对你产生良好的印象。说话的声音和语调不好，也会影响到对方对自己的第一印象。如果说话的声音和语调阴阳怪气，对方就会对你持怀疑态度，甚至产生恐惧感；或者，说话的语音粗鲁，高声大语，对方也会对你产生缺乏文明与修养及办事马虎草率的印象。

（5）说好第一句话

为了吸引客户的注意力，在面对面的推销工作中，说好第一句话是很重要的。它的重要性不次于有吸引力的宣传广告。客户在听第一句话的时候比听第二句话和下面的一些话时要认真得多。说完第一句话以后，许多客户不管是有意还是无意，都会马上决定是尽快把销售员打发出去还是准备继续谈下去。如果不能马上引起客户的兴趣，那么之后的推销谈话往往会丧失效用。为了防止客户走神或考虑其他问题，开头几句话必须生动有力，不能拖泥带水，也不要支支吾吾。只有这样，业务洽谈才能继续开展下去，同时也为客户购买你的产品打下良好的基础。

（6）用肯定的口气提问

在洽谈中，要提一些肯定问题。只有在洽谈一开始就提出一个使客户感到惊讶的问题，才会迫使客户对提出的问题加以考虑。这是引起客户兴趣的

4 ----- 超级营销术：快速赢得客户的 86 种方法

最可靠的一种方法。这样一来，客户就会对销售员产生好感。

(7) 表情和态度

初次拜访客户时，销售员的态度和表情在给对方的印象中有很大影响。销售员的表情应显得温和、亲切，面带笑容，态度要热情和蔼，这可使对方感到心情舒畅和愉悦，对方无疑会对你产生好印象。倘若销售员面部麻木、脸色阴沉、态度冷漠，那么你给客户的印象一定不好，对方会认为你是一个对工作、对客户缺乏热情的人，谁愿意和这样的人做生意呢？

当然，由于人的个性、年龄、职位和兴趣的不同，其仪表仪态风格也必然各具特色。但有些原则却是必须遵守的，那就是穿着整洁、打扮得体、举止大方、语言得体，以展示销售员的亲和力，并赢得客户的好感与信任。女性销售员最忌浓妆艳抹，低级媚俗；男性销售员最忌蓬头垢面，不拘小节。

2 让微笑成为你取胜的名片

《世界上最伟大的销售员》一书中说：“只要我能笑，就永远不会贫穷。这也是天赋，我不再浪费它。只有在笑声和快乐中，我才能真正体会到成功的滋味。只有在笑声和快乐中，我才能享受到劳动的果实。如果不是这样的话，我会失败，因为快乐是提味的美酒佳酿。要想享受成功，必须先有快乐，而笑声便是那伴娘。”

被喻为“销售之神”的天才销售员原一平为了练习笑，买了一面能照到全身的特大号镜子，每天利用空闲时间，不分昼夜地加以练习。为什么原一平要用能照出全身的大镜子呢？这是因为笑必须从全身发出，才会产生强大的感染力。所以，只能照到头部的镜子是无济于事的。经过长期苦

练，原一平的笑容终于达到炉火纯青的地步，这对他推销事业的成功起到了极大的作用。

因此，推销人员一定要记住，真诚动人的微笑会令客户备感亲切，会使客户心里觉得像喝了蜜一样的甜美。如果推销人员展露的笑容缺乏自然感和亲切感，那就要像原一平那样，每天抽空对着镜子勤加练习。

你不需要把聪明挂在脸上，但时刻不要忘记把笑容挂在脸上。对于致力于与客户沟通的销售员来说，将笑容挂在脸上是十分重要的。

笑容是人和人交往时最通用的语言，在销售员和客户的交往过程中，笑容起着重要的沟通作用。和客户第一次接触时，脸上灿烂的笑容往往能够让客户放松对销售员的戒备。没有几个人会拒绝笑脸相迎的销售员，人们只会拒绝满脸阴沉、显得十分专业的销售员。

当处理客户异议时，脸上同样要挂着笑容。此刻的笑容代表销售员的自信，自信有能力圆满地解决问题，自信能够让客户感到满意。

当对客户的要求表示拒绝时，脸上同样要有笑容。此刻的笑容表示销售员很认同客户的观点，但确实因为自己无能为力，还希望客户能够体谅。

当达成交易与客户道别时，脸上还是要有笑容。此刻的笑容表示，销售员十分感谢客户的购买，对商谈的结果十分满意。

当未达成交易和客户道别时，脸上依然要有笑容。此刻的笑容表示虽然销售员有些遗憾，但买卖不成友谊在，以后肯定还有合作的机会。

有些销售员在推销的过程中，容易受到情绪的控制。当客户对成交要求表示不满，提出新的要求时，他们容易显示出失落的表情。这种表情如果被客户捕捉到，极容易被利用来控制销售员。在这样的时刻，销售员不妨脸上挂着笑容，微笑着对客户说“不”。当然，不能直截了当地拒绝客户的要求，可以说“我认为……”之类的话。

有些销售员在谈判的时候容易出现急躁情绪，在谈判中对客户采用的延缓战术识别不够。当客户长时间搁置谈判时，他们便一而再，再而三地降低自己的要求，结果在谈判中处处受制。在这种时刻，销售员同样可以在脸上挂着笑容，以掩饰自己的急躁情绪，同时对对方的延缓战术表示理解。

6 ----- 超级营销术：快速赢得客户的 86 种方法

有些销售员如果跟客户没有达成交易，会带着一脸遗憾离开谈判桌，这种状况是不可取的。如果这样离开，销售员就是完全失败了，因为客户会很庆幸没有和这样容易失望的销售员达成交易。但是，如果销售员仍然能够带着微笑离开，客户会对销售员个人表示认同，以后就还会有成交的机会。这时候，未成交的结果对于销售员来说就是没有赢，而不是彻底失败。

然而，十分好笑的是，有些已经达成交易的销售员在离开的时候，居然心事重重，脸上没有一丝笑容。这种表情很容易让客户感到不满。客户会认为：既然已经达成交易了，你理所当然地应该高兴。但你居然心情如此沉重，难道是产品质量有问题？销售员微笑着离开会让客户产生一种信赖感，会增强客户对所购产品的信心。

总之，销售员要时刻记住：微笑始终重要。

一位著名的企业家说：“我宁愿雇一个有可爱笑容却连中学文凭都没有的女孩子，也不愿意雇一个板着脸陪审员的面孔的哲学博士。”

在营销中，如果你没有微笑，那就意味着你没有热情，你就不能打动客户，营销业绩必然难以提升。人们喜欢能够改变他们情绪状态的人。与客户打交道，你应该处于一种兴奋的状态，以便使你的行动也变得让人愉快。你需要将每个营销机会都当做一顿客户很想品尝的大餐。你要让他们变得如此的兴奋，以至于使客户内心的每一个细胞都在受到感染。你要让自己的每次营销都令人愉悦和激动，以至于客户们觉得这是一天中最美妙的经历。

因此，一流的营销人员是能够让客户心动、感动并立即产生冲动的人，只有二流的营销人员才会让自己变得被动。

此外，微笑也是信心的传递和情感的转移，客户会通过我们的状态热情与否，判断产品是否真的对他有所帮助。要想营销成功，先要有巅峰的状态，状态往往决定最后的结果。

在营销过程中，你自己不仅要微笑，你还要常常想办法让客户微笑甚至开心大笑。也许有人会问，让客户微笑，真的对提升营销有这么大的帮助吗？

道理其实很简单，只有当客户微笑时，你与服务的客户之间的距离感就会拉近很多！你所接待的客户才会将手从钱包上松开而不是越来越防备，只

有客户开始慢慢地放松下来，才能愿意掏出钱来买你的东西。

在营销中，你不要吝啬你的微笑，要知道，你的微笑具有不可低估的作用。试想，一个带着沮丧的脸色与人谈生意的人和一个和颜悦色、面带笑容和人做生意的人，客户更乐意接受谁？即使是难缠的客户，也会在你的微笑前放下架子，这就是微笑的作用。

笑是一种投资，一种情感的投资，营销中以笑脸相迎，微笑将不只是一种服务态度，也是一种竞争的手段。面对客户，如果你没有更好的精神赠品，就赠送微笑吧。

在拜访客户的时候，要养成微笑的习惯。因为你一微笑，对方就会产生亲切感。对方对你产生了好感后，你们之间的交流沟通就会变得自然多了，而你脸上的笑容也会越来越自然亲切。如果你的微笑练到炉火纯青的地步，就算是再刁钻的客户，他也可能会被你的笑容所打动，从而做出购买产品的决定。

3 具有一定的亲和力

销售员除了能说会道以外，还必须要具有一定的亲和力。具有亲和力的人往往更能赢得他人的好感和青睐，可以让人轻松地放下排斥和戒备的心理。

销售员营销的第一产品是销售员自己，销售员在营销服务和产品的时候，如何获得良好的第一印象，是至为关键的事。这时候，你的人格魅力，你的信心，你的微笑，你的热情都必须全部调动起来，利用最初的几秒钟尽可能地打动客户，这就需要销售员具备非凡的亲和力。

下面，我们来看一个简单的例子：

曾经有几个销售员到了一家店里，都被老板拒之门外。后来，又有一个销售员去了，他到了店里，看到老板正在忙着，就站在那儿，一直保持

8 ----- 超级营销术：快速赢得客户的 86 种方法

着微笑和安详的神态看着老板，偶尔帮老板一下忙。几分钟后，老板对他说：“我看了你就顺眼，你的产品我要了，要是别人来，我可能还不会要。”这个老板后来成为这个销售员长期且稳定的客户。

由此可见，亲和力是销售员无形的“秘密武器”，它可以化干戈为玉帛，起到四两拨千斤的作用，给销售员带来更多的收获。

因此，对于销售员来说，想做好营销，亲和力绝对不能少。在推销产品的过程中，亲和力无论是对客户还是对平时的沟通和协调都起着难以估量的促进、吸引、示范和鞭策作用，因此，也最具影响力和号召力。而一个不具有亲和力的销售员，他对客户来说，就没有任何吸引力，与此同时，他在客户中的认可度、知名度、影响力也都要大打折扣。

所以，销售员无论如何都要让自己具有亲和力，但是，要怎样才能让别人感觉自己具有亲和力呢？

（1）用微笑面对客户

亲和力的重点和难点在于对人的亲近，而怎样才能让人感到亲近？微笑就是一种最好的方法。对销售员来说，微笑是鼓励客户亲近自己的见面礼，是双方相互交流的开头语，也是平缓双方不快的镇静剂。

（2）与客户成为朋友

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对他们的信赖，他们非常容易让客户喜欢他们、接受他们。换句话说，就是他们很容易跟客户成为最好的朋友。许多成功的营销都建立在友谊的基础上，客户喜欢向自己所喜欢、所接受、所信赖的人购买东西，喜欢向具有友谊基础的人购买东西，因为那会让客户觉得放心。所以一个销售员要是不能很快地同客户建立起很好的友谊基础，那他要想获得营销的成功就不会那么容易了。

（3）自信的人最具有亲和力

亲和力的建立同一个人的自信心和自我形象有绝对的关系。什么样的人最具有亲和力呢？通常这个人要热诚、乐于助人、关心别人、具有幽默感、诚恳、让人值得信赖，而这些特征跟自信心有绝对的关系。那些失败的销售