



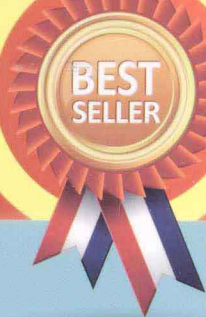
岗位培训手册系列丛书

Job Training

✓ 最一线的销售实战经验，不说空话，不讲大道理，**即学即用**。

✓ 销售培训的**最佳范本**，业绩提升的**实践指南**。

销售人员业绩突破的 60个成交法则



雷镜伊 著

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



岗位培训手册系列丛书

Job Training

销售人员业绩突破的 60个成交法则



雷镜伊 著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

销售人员业绩突破的60个成交法则 / 雷镜伊著. --
北京 : 人民邮电出版社, 2013. 8
(岗位培训手册系列丛书)
ISBN 978-7-115-31917-3

I. ①销… II. ①雷… III. ①企业管理—营销管理
IV. ①F274

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第097652号

内 容 提 要

本书针对销售人员在工作中遇到的各种难题, 提供了60个实用的解决方法和技巧, 这不仅可以帮助销售人员处理好人际关系, 与客户建立长久的合作伙伴关系, 还可以让销售业绩直线上升, 成为销售达人不再是梦。

-
- ◆ 著 雷镜伊
责任编辑 张慧芳
执行编辑 张廷职
责任印制 杨林杰
- ◆ 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>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
- ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 15 2013年8月第1版
字数: 120千字 2013年8月河北第1次印刷
-

定价: 35.00 元

读者服务热线: (010)67119329 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

— 前 言 —

提起销售，许多人的理解非常简单，销售就是卖东西！的确，销售虽是卖东西，但绝不仅仅是卖东西那么简单。一名优秀的销售人员，他的销售行为不仅仅是卖东西，更是在卖他的人品、他的智慧、他的销售技巧以及他的口才。对优秀的销售人员而言，卖东西的过程就是一个展现自我的过程。

卓越的销售人员要平衡企业、客户、个人三者利益；要用正确的销售技巧辅导销售团队；要用卓越的销售技能和人格魅力带领整个团队获得卓越的销售业绩。

阿基米德说：“给我一个支点，我就能撬起整个地球。”卓越的销售人员就是要成为那个可以帮助团队撬起整个地球的支点。要成为一名这样卓越的销售人员，就要从多个方面对自己进行修炼。

在冲向销售冠军的路途中，销售人员会面临各种各样意想不到的问题：能否保持良好的心态？能否与客户很好地面对面沟通？能否对自己的产品了解？能让客户接受？能否妥善地处理好与客户的关系？客户也

许早就面对了很多像你这样的销售人员，可以说是“久经沙场”，甚至已经“修炼成精”了，你能判断出客户会从哪些方面来刁难你？你怎么证明客户需要你的产品？又怎样打败竞争对手，赢得订单呢？

除此之外，你知道成为销售冠军需要做什么准备吗？一个卓越的销售人员应该具备哪些能力？怎样谋划大局？怎样带领团队作战，保证整个销售团队的执行力？

本书将为广大销售人员解开这些谜团，其中既有深入浅出的理论，又有引人入胜的事例。本书不仅讲述了一系列的销售技巧，而且告诉大家，在销售过程中需要重视哪些细节。通过书中的介绍，将让你的能力获得极大提升，让你的形象深入到客户内心，让你的产品介绍引人入胜，还可以帮助你处理好人际关系，与客户建立长久的合作伙伴关系，让你的销售业绩直线上升，成为销售达人不再是梦。

书中难免有错谬之处，敬请广大读者批评指正！

— 目 录 —

► 第一章 优秀销售必备素质

1. 正确理解销售	2
2. 学会展示自己	6
3. 诚信是销售必备的素质	10
4. 专注是销售出色的密码	12
5. 工作要充满激情	15

► 第二章 优秀销售须有的心态

6. 自信才能让人信你	20
7. 不被“面子”束缚	24
8. 不因恐惧怯场	27
9. 永远保持乐观	30
10. 要有海纳百川的胸怀	33

▶ 第三章 学会面对面沟通

11. 说服是沟通的目的	38
12. 有悬念的沟通最有效	41
13. 把握谈吐的分寸	45
14. 倾听也是一种口才	49
15. 时刻保持微笑	52

▶ 第四章 让客户接受你的产品

16. 了解所卖的产品	56
17. 为产品找好卖点	59
18. 卖点在于提炼	63
19. 寻找卖点推介产品	67
20. 顺势而为造亮点	69

▶ 第五章 打造最好的客户关系

21. 寻找客户的利益点	73
22. 洞悉客户的心理	78
23. 抓住客户的性格	82
24. 与客户的情绪同步	86
25. 争取客户的认同	90

▶ 第六章 轻轻松松促成交易

26. 及时嗅出成交的味道	94
27. 主动才能赢得一切	98
28. 关键时刻推客户一把	101
29. 有效处理客户的异议	106
30. 打消顾虑促成成交	110

► 第七章 做好成为冠军的准备

31. 审视自我, 挑战自我	114
32. 不给自己找借口	118
33. 永远不要满足	121
34. 改善自己的工作习惯	125
35. 自制是成功的保障	129

► 第八章 卓越销售必有的五力

36. 专业力——如何以专业取胜	134
37. 开发力——找到更多优质客户	139
38. 引发力——激起客户的购买欲	144
39. 谈判力——有效应对客户	148
40. 协商力——和难缠的客户周旋制胜	153

► 第九章 打造最忠诚的客户

41. 别让老客户流失	157
42. 全面掌握客户信息	161
43. 给客户提供最优质的服务	165
44. 消除客户的所有抱怨	169
45. 永远与客户在一起	173

► 第十章 卓越销售要能带队作战

46. 带动团队集体卓越	178
47. 打造卓越团队精神	183
48. 积极沟通才能有效合作	185
49. 管理团队绩效	188
50. 做好团队激励	191

► 第十一章 卓越销售要能保证执行

51. 销售要有目标	196
52. 学会制定销售计划	200
53. 用好每一分钟	204
54. 端正执行态度	207
55. 提升团队的执行力	211

► 第十二章 卓越销售要能谋划大局

56. 做好前期市场调查	215
57. 树立良好的企业形象	220
58. 精雕细琢营销决策	222
59. 价格制定要精算	225
60. 促销策略要定好	227

第一章 优秀销售必备素质

在销售行业中，有成千上万的销售人员都在为做出好业绩这个目标而奋斗，但是真正做出优秀业绩的只是少数。要想在这个平凡的岗位上做出优秀的业绩，就需要销售人员不断地提高自身的综合素质，从一点一滴做起，不断进步，才会更有机会获得成功。

1. 正确理解销售

销售对人们来说无处不在：你去超市，有推销员；你去商场，有导购员；你去看房，有售楼小姐；你去看车，有售车顾问。不同的人对销售有不同的看法：有人说，销售是一个很挣钱的职业；也有人说，销售是一个被人看不起的职业。

销售到底是什么？是不是把东西卖给客户，然后收钱就可以了？这种看法是不全面的。其实销售是创造、沟通与传送价值给客户，以及经营客户关系以便让组织与其利益关系人受益的一种组织功能与程序。了解了销售的含义及其本质，你就有了成为一名卓越销售人员的希望。

成败案例

王刚是一个从事销售工作6年，换过5个行业的销售人员。按理说，他做销售工作是老资格了，业绩应该不错。但是，他的真实情况却是业绩平平，没有多少积蓄，时常为自己的生计发愁。

他一直想不通，就这么一个卖产品的工作，又不是高科技，为什么就做不好呢？做了多年的销售，王刚连销售的本质都没搞明白，怎么能做好销售呢？

王强是王刚的堂弟，做销售的时间比堂哥王刚短，还不到3年的时间，换过2个行业。但是，他的销售业绩非常不错，还有了一批固定的客户资源，不少客户都和他成为了好朋友。王强的业绩好，收入不错，还

有一些积蓄，日子过得有滋有味。

王强对销售的本质理解得非常好，他认为销售工作是一门很有学问的艺术。他认为要做好销售工作，仅靠吃苦是不够的，还需要多动脑，要在满足客户的基础上做到与客户共赢，并持之以恒地坚持下去。

现在经济发展迅速，销售行业竞争日益激烈。人们对商品有了更多的选择，也不再满足于被动地接受产品销售，而是把购买产品当做一个被服务的过程。王强比王刚做得优秀，在于王强对销售观念的正确理解。

一个人在没有很好地理解一件事情之前，要想把它做好是很难的。销售工作也是如此。可以这样说，你对所从事的工作理解得越全面、透彻，那么做好这份工作的把握也就越大。所以，要做好销售，先要正确理解销售。

即知即行

销售的本质是什么？主要有6点。

（1）销售是以发现客户的需求，并满足客户的需求为前提的

我们要向客户销售产品，这种产品一定要能够满足客户的某种需求。所以，在销售的过程中，要着眼于发现客户的需求，并且满足这种需求。

然而，客户的实际需求，有的是显性的，如感冒了需要吃药，而有的是隐性的，客户自己都不清楚，如身体弱需要补充维生素、微量元素等营养保健品，这就需要销售人员去挖掘这些需求。销售是以发现、挖掘客户的需求为中心，而不应该以卖产品为中心，这是我们做好销售、提高业绩的一个关键点。

（2）销售追求的是双赢

我们销售出了产品，获得了利润，客户得到了他想要的东西，满足了他的需求，双方皆大欢喜，这才是双赢。

有些销售人员为了把产品卖出去，不择手段哄骗客户，做一锤子买

卖，根本不理睬客户的实际需求而强行销售，这样不但会影响企业的形象，而且会自断财路。

(3) 销售就是要在竞争中获胜

在当前的市场环境下，几乎找不到谁在卖独家产品，客户选择的余地很大。这时候，我们不但要考虑如何销售出自己的产品，还要考虑如何把客户从竞争对手那里夺回来。认真研究竞争对手，做到知己知彼，才能在市场上占有一席之地。

(4) 销售是一种需要长期执行的行为

很多销售人员在跟客户做完一笔销售后就像断了线的风筝一样，再也不跟客户联系了，消失得无影无踪。殊不知，大部分生意都来自于老客户。

销售人员在做第一笔业务时，就要想着如何能跟同一个客户做第二笔、第三笔……如何能让这个客户再为自己介绍其他客户。这时候，售后服务就显得至关重要了。不少销售人员做了几年销售工作却没有多少客户资源，能怪谁呢？就像小熊掰苞米，掰一个丢一个，耗费了时间，累个半死，业绩也上不去。

(5) 销售是有效的沟通

很多失败的销售，并非产品不好或客户没有需求，而是与客户沟通不够或沟通不当，双方无法达成共识。一些销售人员在面对客户时总喜欢喋喋不休地说个不停，忘记了真正的沟通是双方的互动。一个不愿意去倾听别人心声的人，是无法与别人成功沟通的。

面对琳琅满目的产品，消费者在选择购买时越来越理性，要让消费者掏钱买你的产品，只有打消了他所有的疑虑才可以实现。在这个过程中，沟通至关重要。

要知道，你的产品在市场上卖得好不好，是不是受欢迎，最终还得客户说了算，从这个角度上来说，善于倾听客户的意见，要比单纯地把产品卖出去显得更为重要。

遗憾的是，有的销售人员对客户反映的问题不太重视、或束之高

阁、或不理不睬，久而久之使客户对其企业和产品产生了反感，失去了信心。

（6）销售是一枚代表着市场最新动态的指针

销售人员掌握着丰富的人脉资源，对公司的产品了如指掌，他们升职的机会要比其他工种高出很多。调查显示，近75%的企业高层管理人员都是销售出身。

总之，对“销售”内涵的理解需要我们深入剖析，消除对销售的种种误解，真正认识到销售的挑战性、激进性，真正地热爱销售这个职业，全身心地投入到销售工作中去。如果你明白了这一点，那就朝着销售的“金字塔顶”努力攀登吧。

• 智慧箴言



销售工作对销售人员来说极具挑战性，它能让智者自强不息，让愚者障碍重重。销售也是改善人们生活品质的一面镜子，它可以照出每一个人的生存状态，它可以将每一个人剖析得入木三分。

2. 学会展示自己

每一个优秀的销售人员都知道，销售的精髓就是“销售自己”。这个道理很简单，只有客户接受了你这个人，才有可能购买你手里的产品。

如何让客户接受你这个人？销售人员首先要做的，也是最重要的一点，就是要给客户留下良好的印象，要在客户面前展示自己的形象。销售人员的形象是多方面的，它不仅仅是销售人员的衣着，还有说话的方式、行为举止能力的展示等。销售人员形象的好坏往往能成为销售成败的决定性因素。

因此，优秀的销售人员对自己的形象格外注意，在销售工作中，他们总是将自己最好的一面展现出来，给客户留下良好的印象，以更快速地获得客户的信任，从而实现销售成功。

成败案例

日本销售大师原一平把个人形象放在了销售成功要素的首位。

一次，他和美国一家保险公司的经理谈话，那人问道：“您认为访问客户之前做的最重要的一件事是什么？”原一平当时想都没想就回答：“照镜子。是的，在访问客户之前最重要的一件事就是照镜子。”这个答案让这位经理一下子摸不着头脑。

原一平接着解释道：“镜子是最真实的，就跟你面对客户一样，你在镜子面前展示自己就是在客户面前展示自己。在镜子中你还能发现自

己的表情、姿势有什么不足，然后把自己调整到最佳状态，使自己更自信地去跟客户谈生意。”

原一平的话引起了经理的兴趣，他说：“原先生，我从来没有听过这样的说法。请您跟我仔细讲讲吧。”

原一平说：“把镜子当做你的客户。你站在镜子面前，看到的是真实的自己；你在客户面前，从客户的反应中也能看到真实的自己。这样，你在镜子前的排练就有了意义。为了达到你想要的目的，你必须学会在镜子面前调整自己。你的仪表、穿着就是客户对你的第一印象的重要筹码。我们都知道第一印象非常重要。不过，要说明的是，最佳的穿戴并非是潮流，而是适合你的职业形象和职业需求。”

原一平的一番话解释了个人形象对于一名优秀的销售人员的重要性。

即知即行

上面的案例中，原一平的话告诉我们，良好的形象不仅能够获得客户的信赖与尊重，而且能提高自己的信心，更好地自己的业务素质和交际能力。塑造良好的形象是成功的必备因素之一。

那么一名优秀的销售人员，应该在哪些方面做展示形象的准备工作呢？首先，在见客户之前，我们应该从以下五点做准备。

◆ 检查自己的衣服是否干净整洁，污渍、褶皱都不能出现。衣冠整洁是良好形象的基本要求。

◆ 检查衣服的钮扣、拉链有没有缺漏，以免造成尴尬的场景出现。

◆ 皮鞋是否擦得明亮。鞋子不干净的人连楼道里的清洁阿姨都反感，更谈不上百般挑剔的客户了。

◆ 头发是否整洁。客户看到“蓬头垢面”的销售人员，恐怕第一反应就是想逃跑了。

◆ 指甲是否干净。客户往往会以挑剔的眼光注视着销售人员，在你

身上发现任何不满的地方都会招来客户的反感。

其次，销售人员在与客户进行交谈的过程中，应该注意说话的技巧、沟通的方式，以使自己的整体形象在客户面前得到更好的展示。

一名优秀的销售人员，需要时刻注意检查自己的形象，并能够根据周围的场合、环境变化以及客户的偏好来调整和设计自己的整体形象。这不仅仅是工作需要，更是一门为人处事的艺术。

销售大师原一平还总结出了“外表整理9个原则”和“服饰整理8项注意”，这对销售人员非常有借鉴意义。

“外表整理9个原则”是指：

- ◆ 外表决定别人对你的第一印象；
- ◆ 外表显出你的个性；
- ◆ 整理外表的目的就是让对方看出你是哪一类的人；
- ◆ 你的外表决定了别人是否愿意与你继续交往；
- ◆ 外表能体现出你的魅力；
- ◆ 站姿、坐姿甚至走路的姿势决定了别人看你顺不顺眼，不管什么姿势，都不要忘了把腰杆挺直；
- ◆ 走路时，脚尖不要往上翘；
- ◆ 收腹会让你看起来更加有精神；
- ◆ 整理好外表，你的优点才会更突出；

“服饰整理8项注意”是指：

- ◆ 你的着装可以以身边年龄相近但为人沉稳的人为榜样，向他们学习；
- ◆ 服装要与时间、地点等相吻合，并且时刻记得自然大方的原则；
- ◆ 穿衣服不能太年轻，否则会招来怀疑甚至轻视；
- ◆ 尽量不穿流行的衣服；
- ◆ 尽量穿着朴素大方；
- ◆ 要使你的身材与服装的材料、色泽保持协调；