

营销培训快易通·第一辑

DIY实操版 营销人员 培训手册

Workbook For
Salesmen

南兆旭 滕宝红 主编

广东经济出版社

Workbook For
Salesmen

营销人员 培训手册

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

营销人员培训手册/南兆旭, 滕宝红主编. —广州: 广东经济出版社, 2004.2

(营销培训快易通·第1辑)

ISBN 7-80677-640-0

I. 营… II. ①南…②滕… III. 市场营销学—技术培训—手册 IV. F713.50-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 004502 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	8.25 2 插页
字数	181 000 字
版次	2004 年 2 月第 1 版
印次	2004 年 2 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-640-0 / F·1007
定价	本册定价: 16.00 元 全套 (1~3 册): 48.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

目 录

第1讲 业务员职业素质与技能培训

第1课时 业务员基本职业素质要求

- 1.1 业务员必备知识 4
- 1.2 业务员应具有礼仪 7
- 1.3 业务员应具备的特征 10
- 1.4 业务员应具备的职业品质 13
- 1.5 业务员应有的潜在素质 17

第2课时 业务员基本能力培训

- 2.1 信息处理能力培训 22
- 2.2 风险识别能力培训 24

2.3 观察能力培训	27
2.4 时间管理能力培训	30
2.5 沟通交际能力培训	33
2.6 业务员谈判能力培训	39
2.7 观察预测能力培训	47

第3课时 业务员业务技能培训

3.1 如何与客户交往	52
3.2 如何向客户介绍产品或服务	58
3.3 如何与客户维持良好关系	60
3.4 如何调查客户资信	65
3.5 如何处理客户抱怨和投诉	69
3.6 如何回收货款	75

第4课时 业务员公文写作培训

4.1 合同撰写培训	82
4.2 报告撰写培训	84
4.3 商务信函撰写培训	90
4.4 产品说明书撰写培训	95
4.5 年度报告撰写培训	98
4.6 广告词撰写培训	100

第5课时 业务员业务拓展技能培训

5.1 如何寻找开发客户	108
5.2 如何制作客户档案	112
5.3 如何约见客户	115
5.4 如何接近客户	120
5.5 如何促使成交及捕捉成交信号	127

第2讲 推销员基本素质与技能培训

第1课时 推销员基本素质与技能要求

1.1 推销员应具备的素质	134
1.2 推销员应具备的语言技能	140
1.3 推销员应具备的七种能力	144

第2课时 推销员推销产品实战培训

2.1 如何掌握客户的消费心理	152
2.2 如何激发客户的购买欲	157
2.3 如何利用心理制定促销战术	160
2.4 如何解除客户的心理障碍	164
2.5 如何寻找潜在客户	166
2.6 如何进行产品示范演示	169

第3课时 推销员工作技能培训

- 3.1 推销员如何区分客户异议 172
- 3.2 推销员如何控制好气氛 176
- 3.3 推销员如何与客户沟通 180
- 3.4 推销员如何实施卖场盯人战术 184

第3讲 营业员应具备的基本素质与技能培训

第1课时 营业员礼仪形象要求

- 1.1 营业员礼仪要求 190
- 1.2 营业员站姿培训 194
- 1.3 营业员饰品选戴培训 198
- 1.4 营业员营业工作用品佩戴培训 202

第2课时 营业员规范服务用语培训

- 2.1 营业员基本服务用语培训 206
- 2.2 营业员礼貌用语培训 209
- 2.3 营业员优质服务用语培训 215

第3课时 营业员基本工作技能培训

3.1 客户投诉抱怨应对技巧	228
3.2 不同个性客户接待技巧	236
3.3 如何了解分析顾客购买动机	239
3.4 特殊问题应对技巧	242
3.5 特殊顾客接待技巧	249

第
1
讲

业务员职业素质与技能培训

业务员基本职业素质要求

第

1

课

时

业务员基本职业素质要求

1.1 业务员必备知识

◆ 市场营销知识

专业化分工是人类社会发展的一种必然趋势，这种趋势已经渗透到人类社会的各个领域，作为企业的一名优秀业务员，其任务就是对企业的市场营销活动进行组织和实施。因此，他必须具有一定的市场营销知识，业务员所具有的营销知识应突出以下三方面的优势：

① 理论基础上的优势

现在，市场营销学的理论体系很完整，内容很丰富，是指导市场营销活动的基本原则，只有熟练把握了这一体系，才能够使企业的市场营销行为成为一种自觉的、理性的、有意识的企业行为。业务员如想提高企业的市场占有率，就必须比企业中的其他人员更具扎实的理论基础知识。

② 实践活动上的优势

企业的市场营销活动在具体实施过程中有很多执行的技巧和方
法，对于业务员来讲，仅有丰富的理论是不够的。因此，要能够将理论熟练地运用到现实操作之中，理论结合实践，这样才可能使企业的市场营销活动取得应有的效果。

③ 探索和把握市场营销发展上的优势

由于环境是发展变化的，而环境的发展与变化也不可避免地带

动市场营销理论与实践的发展与变化。这是对新的市场风险的规避，同时也是对新的市场机会的捕捉。

❑ 心理学知识

现代企业的营销活动是以人为中心的，它必须对人的各种行为，如客户的生活习惯、消费习惯、购买方式等进行研究和分析，以便更好地为客户提供最大的方便与满足；同时实现企业利益的增加，为企业的生存和发展赢得一定的空间。但业务员如果只是将人们对心理活动的认识停留在一种感性认识的阶段，那么，他就无法准确地理解和判断消费行为的变化，因而也就很难使企业的市场营销活动取得应有效果。

❑ 产品知识

业务员不是技术家，也不是产品开发设计人员，不可能透彻了解有关产品全部知识。业务员掌握产品知识的最低标准是客户想了解什么、想知道多少。客户在采取购买行动之前，总是要设法了解产品的特征，以减少购买的风险。通常，越是技术上比较复杂、价值或价格高的产品，客户要了解的产品知识就越多。

❑ 企业管理知识

一方面是为满足客户这方面的要求；另一方面是为了使业务活动体现企业的方针政策、达成企业的整体目标。企业知识主要包括：企业的历史、企业的方针政策、企业的规章制度、企业的生产

规模和生产能力、企业在同行中的地位、企业的销售策略，企业的交货方式与结构方式等等。

市场知识

市场是企业 and 业务员活动的基本舞台，了解市场运行的基本原理和市场营销活动的方法，是企业 and 推销获得成功的重要条件。业务员掌握的市场知识应当是非常广泛的，因为推销涉及各种各样的主体和客体，有着十分复杂的方式。

人际交往知识

业务员的日常工作就是与人打交道。要想使客户接受自己、接受自己介绍的产品，就必须使客户先接受自己。

良好的人际关系，既是推销成功的前提条件，又是建立自己声誉与企业信誉的必要基础。

1.2 业务员应具有礼仪

◆ 遵时守约

遵守时间，准时赴约，这是业务活动中极为重要的礼节和规矩。商业人士时间观念很强，因此，在参加各种商务活动时，都要按约定时间到达，不要姗姗来迟或过早抵达。早到会使客人因来不及准备而难堪；迟迟不到则让主人与其他人等候过久而失礼。如果因事耽搁要向客人致歉。万一因故不能应邀赴约，要设法事先通知客人并表示歉意。

◆ 尊重别人的风俗习惯

在商务业务中，必须尊重各个国家、民族的风土人情、宗教信仰等，尤其是涉外业务；否则将会给客户带来很多不愉快。



实用范例

“13”这个数字在天主教教义里被认为是不吉利的数字，因此遇上这个日子，一般不举行活动。在一些吃抓饭的国家如印度、印尼、马里及阿拉伯地区的一些国家，左手被认为是不洁的，人们忌讳用左手与其他人接触，或传递东西，否则将会被看作是不礼貌的举动。在东南亚一些国家忌讳坐着跷起大腿，在伊朗则不能跷起大姆指称好。

❑ 就餐姿势要文雅

在宴请客户时要举止文雅，注意礼节、礼貌。进餐时要闭嘴咀嚼，不要发出响声，口中有食物尽量不要讲话。自己不能吃或不爱吃的菜肴，不要拒绝，可取少量放在盘内，并应表示感谢。汤菜太热不要用嘴吹，可等稍凉后再喝。嘴里的鱼刺、骨头不要直接吐出，用餐巾掩着嘴，用手(也可用筷子)取出放到盘边。饭后如剔牙要用另一只手遮住。如有事必须提早退席，应事先向客户说明。

❑ 谈话举止得体

在与客人谈话时，态度要彬彬有礼，使人有一种亲切感，愿意与你交朋友，愿讲真话。切忌盛气凌人地把自己的观点强加于人。对有些问题要以共同探讨的口吻，尽量多举例子，做到以理服人。如有的问题客人一时不能理解，可以安排一些实地参观活动，增加感性认识，让事实说话；或暂时回避，换个话题，以后有机会再说。

业务人员在行为举止上要处处表现出良好的教养、亲切和蔼的风度和良好的气质，举止落落大方，表情热情诚恳。礼仪乃是文化教养水准和人格成熟的标志，在业务场合，举止粗野、言谈粗俗是不宜的。

❑ 讲究服饰仪容

参加商务活动，要注意服装穿着和仪表仪容。朴素、大方、整洁、合乎时令的服装，不仅是精神面貌的体现，同时也是对客人的

礼貌和尊重。穿着入时整洁，容光焕发，更会给人留下一种生气勃勃、奋发向上的美好印象。大体上讲，男士宜穿上下同色的西装，配相宜的皮鞋，系领带。女士则宜按季节与活动性质的不同穿西装套裙，或羊毛衫套装、旗袍、民族服装等。男士要适时理发，胡须要刮净，指甲要修剪，内外衣要经常保持整洁。不要在室内戴帽子或墨镜。女性活动前宜化淡妆，保持外貌美观。



自我检测

在商务活动中，你有无遵守以下礼仪习惯：

- 背脊伸直，不弯腰驼背。
- 眼睛直视对方。
- 服饰装扮得体让人无可挑剔。
- 经常保持微笑。
- 经常利用一些肢体语言，如认真的眼神、肯定的动作与人交谈。


