

方朋远◎编著

成功的销售 从人脉开始

CHENGGONG DE XIAOSHOU CONG RENMAI KAISHI

不懂人脉，就做不好销售

人脉，就是销售工作的命脉

构建销售人脉的黄金宝典

获取人脉关系的制胜秘笈

做销售，先从人脉做起

拼订单，先从关系入手



人脉放在第一位，天天都有好业绩

北京工业大学出版社

成功的销售 从人脉开始

CHENGGONG DE XIAOSHOU CONG RENMAI KAISHI

不懂人脉，就做不好销售



方朋远 ■ 著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功的销售从人脉开始/ 方朋远编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2013. 5

ISBN 978 - 7 - 5639 - 3475 - 1

I. ①成… II. ①方… III. ①销售—人际关系学—通
欲读物 IV. ①F713. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 051372 号

成功的销售从人脉开始

编 著: 方朋远

责任编辑: 杜曼丽

封面设计: 董晓丹

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina. com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京高岭印刷有限公司

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 17

字 数: 225 千字

版 次: 2013 年 5 月第 1 版

印 次: 2013 年 5 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 3475 - 1

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前言

相信每一位销售人员都志在成功，并坚持不懈地追求着成功。然而，仅仅凭借着自己的努力就可以取得成功吗？答案是否定的。因为在当今竞争日益激烈的时代，仅仅凭借着满腔热情已很难找到自己的立足之地，每一个销售人员都遇到过仅凭一己之力办不了事的情况，因此，每一位成功销售人员都是借助着他人的力量来实现自己的目的，也只有如此，才能真正达到自己所想要的结果。

正所谓：“篱笆立靠桩，人立要靠帮。”身为销售人员，就必须要学会建立个人的人际关系网。人脉乃是一个销售人员成功的关键，更是一笔无形的财富，是一个销售人员通往成功的必经之路。曾经有一项调查显示：一个人所赚财富有 15% 来源于知识，而有 85% 来源于人脉。销售人员的成功与否与所拥有的人脉存在着极大的关系，人脉越庞大，销售人员的能力便越强大。

对于一个销售人员而言，若是没有良好的人际关系，即使能力再出众也会处处受到限制。在当今销售界，人脉可谓关系着一个人的生存与发展，有关系者便可以获得很好的发展；而没有关系者则只会被销售市场所淘汰。销售人员只有努力打造自己的人际关系网，并善于利用这张关系网，才能更好地立足销售市场。

所谓的人脉实则是人际关系，销售人员只有拥有良好的人脉方能发挥超强的能力，离开了人脉便无法取得良好的业绩。无论处于哪种行业，都必须有良好的人际关系，再展现出出众的能力，那么，



想要取得很好的业绩就不是难事。事实上，机会与运气并不是每一个人都能够成功把握的，之所以一些人可以在逆境中披荆斩棘地走出来，而另一些人在面对困难时从此一蹶不振，很大一部分原因是因为拥有不同质量的人际关系网。有了良好的人际关系作支撑，机会与运气便会时常降临；而离开了良好的人际关系网，只会与运气与机会无缘。

在这个世界上，人际关系都是建立起来的，并通过不断维护得以完善。因此，作为销售人员，若想将自己的产品推销出去，首先要做的便是为自己铺就一条宽阔的人脉之路，从人际关系出发开启成功销售的大门。

目 录

第一章 客户人脉，关乎你的财脉

人脉带来机遇	2
善用 250 定律让你的人脉妙不可言	4
虎头蛇尾只会断送掉你的前程	6
积累客户人脉，便是积累成功	8
不断开发有潜力的新客户	11
善于发现客户的特点	13
让你的名片满世界飞	15
让老客户主动为你介绍新客户	17
学会与他人分享人脉信息	19
与不喜欢的人结交，也会带来财脉	21

第二章 产品销售，态度决定你的人脉

态度决定事业的高度	26
坚守原则是销售成功的关键	28
不避讳，坦诚讲出缺点	30
感恩之心不可缺	32



勤奋敬业方能动人心	34
自信乐观的心态至关重要	37
友好地对待每一位客户	39
机遇更青睐有准备的人	41
爱心让销售不再是问题	44
给予永远不会被拒绝	46
责任心更能打动人心	48
销售人员的字典中不存在“失败”二字	50
倾听比说更有效	53

第三章 好形象，成功打造人脉的名片

好人缘带来大财源	58
不断打造迷人的个性	60
注重首因效应，让你赢在第一印象	62
与众不同才能印象深刻	65
举止优雅更得人心	67
注重礼貌销售	69
时时作自我认知	72
坦诚，但不可草率	74
摧毁自尊，塑造自我	75

第四章 人脉管理，让你的关系网活起来

为每一位客户建立档案	80
利用饭局赢得人脉	82
让人脉圈子处于开放的状态	84
一定要记住客户的名字	86



做好名片管理	88
不中断与客户的联系	91
练就一双善于发现潜在客户的慧眼	93
做好记录,经常拜访	95

第五章 口口相传,善打口碑这张王牌

借他人之口,赢得更多超级粉丝	100
得人心者,方能得销售的天下	102
处处为客户着想,生意自然成	104
坚持学习,不断完善自我	106
销售的每一个细节都不容忽视	108
借用他人的影响力走向成功	111
过于精明,必遭失败	114
善待拒绝,自我反省	116

第六章 巧施人情,提升竞争力

投资人情于客户	120
为人情做好存储	122
让每一项服务都充满人情味	125
雪中送炭赢得人心	127
详细了解客户的每一个需要	130
投其所好,让客户对你产生好感	132
以热情带动客户的热情	134
注重人情债的培养	137
凡事和为首,人脉牵着走	139



第七章 说动别人,让其帮你达到目的

因人而异,说服精明的客户	144
舌头之下,将效益放于首位	146
让客户有台阶可下	148
与客户交谈语气要柔和	151
不要吝啬你的赞美之词	153
要善于给客户戴“高帽”	155
故意在客户面前说错话	158
幽默——无人能阻挡的魅力	160
受到客户指责之前,先认错	163
巧用激将法,让客户心甘情愿接受	165
听懂客户的意思后,再开口	167

第八章 保持微笑,让微笑为你的人脉加分

微笑可以发挥无限的力量	172
学会微笑面对每一位客户	174
用好“微笑”这张名片	176
用微笑化解尴尬	178
面对冷漠,让微笑融化坚冰	180
微笑是送给客户最好的礼物	183
循序渐进做好销售,才不会招致客户的反感	185

第九章 闲聊——人脉销售的调味品

通过闲谈,稳定客户情绪	190
做好分析,果断决策	192



学会与不同的客户交流	195
沟通决定销售人员的影响力	199
注重与客户进行有效的沟通	201
学会赞美客户	204
利用对比,容易使客户接受你	206
闲谈中抓住销售时机	209
多站在客户的角度去思考	211

第十章 寻找贵人,背靠大树好乘凉

贵人带来销售的财路	216
为销售之路寻找贵人	218
不放过身边任何一个人	220
任何人都有可能成为你的贵人	222
借助贵人之力好办事	224
“攀龙附凤”你必须选对人	226
借助“巨人”之肩	229
有钱不如有人脉	231
借助贵人之力成就自己	233

第十一章 朋友之交,为人脉做好存储

帮助客户等于帮助自己	236
找出共同爱好,与客户成为朋友	238
亲和力感染客户	240
不断打造更多情感共鸣	242
像关心朋友一样关心客户	245
对待客户要有对朋友般的忠诚	247

学会尊重,客户才会把你当朋友	249
切不可“交浅言深”	252
真心才能获得客户的心	255

第一章

客户人脉，关乎你的财脉

关系销售人员成功与否的直接因素便是人脉，正如美国总统西奥多·罗斯福所说：“一个人成功的首要要素便是如何搞好人际关系。”在人类群居的社会中，只有能够在社会游刃有余，做到八面玲珑，才能铺就一条宽阔的成功之道。尤其对于销售人员来说，若没有出众的交际能力，便会处处受阻。这便充分说明了像铁一样的定律：人脉关乎你的财脉。因此，若想取得销售成功，就必须为自己营造一个适合成功的人际关系。



人脉带来机遇

对于行走于营销行业之中的销售人员而言，机遇对其发挥着十分重要的作用，一旦抓住好的机遇便可以改变自己的命运，能够在短时间内达到事业的高峰。然而，机遇固然关系着销售人员的成功，但之所以很多销售人员一直都业绩平平，最重要的便是因为没有为自己打造良好的人际关系网。无数的事实证明：一个人所获机遇的概率与其所具备的交际能力及交际活动范围的大小存在着正比的关系，人脉对于身处销售界的人们来说，有着不可估量的影响。很多时候，人脉资源会转变成你的无形资产，有助于你更加成功地立足销售行业。正所谓：“人脉便是机遇。”只有当你抓住了人脉，才是与机遇结下了不解之缘。

杰西是一家软件公司的销售人员。某日，当杰西向一位客户推销公司的软件时，客户却提出让杰西帮助自己制作一个主页。面对这份与自己的工作毫不相干的工作，杰西陷入了困境：若是接受这份工作，那么，凭着自己现有的知识是完全不可能的。因为杰西不仅不懂网络知识，更不具备制作网页的经验。

“该怎么办？”杰西暗暗地想，“如果接受这份业务订单，自己就得从头开始孜孜不倦地学习相关知识，是接受呢，还是直接拒绝这一请求？”

杰西思前想后：从头开始学习相关的知识不失为一个办法。但在这个事事追求效率的时代，这种办法是行不通的。若是直接拒绝客户的要求，那么，便等于放弃了一次非常好的机会，更是放弃了与客户建立更加密切关系的机会。



后来，杰西选择了这样的做法：他直接接受了客户的要求，同时与自己一直保持密切联系的擅长网页制作的朋友取得联系，并且与对方形成了合作伙伴的关系，让这位朋友负责网页的制作，而他自己则作为业务洽谈的窗口，充当起了工作协调的职责。最终，在杰西与朋友的协同努力下，很快便按照客户的要求完成了任务。

在杰西看来，与其自己从头学习，不如邀请一位精于网页制作的专家加入到工作之中，这样便可以很好地胜任高难度的工作，同样极大地提升了工作效率。最重要的是，对于提出要求的客户而言，这种联合协作的形式有着很不寻常的意义，尤其是可以提升自己的实际业绩。而对于自己所邀请的专家来说，这也是一次非常好的工作机遇。杰西的这一做法可谓一石三鸟，令三方都从中获得盈利。最重要的是，日后合作伙伴也会向杰西发出邀请，从而增加了他的工作机遇，极大地扩大了杰西的人际关系网。

可见，身为销售人员是否拥有才干出众的合作伙伴，对其工作的结果起着十分重要的影响。在销售的同时，只有与一些有识之士联合，才能选择出好的策略以解决所面临的窘况，事实上这便是人脉的本质。当通过人际关系将大家的智慧汇集到一起之后，凭借着一人之力无法解决的问题便会迎刃而解。

随着现代社会发展速度越来越快，随之而来的获得成功的机会也变得越来越。但是，若是销售人员永远不懂得打开另一扇门，不能为自己积累成功的人脉的话，便只能陷入闭门造车的危险境地，永远都不可能成就自己的事业。一个想要拓展自己人脉的销售者，在获得盈利之前必须先学会如何去爱他人，如何与他人接近，只有先与他人接近才能接近自己的目标，完成自己的销售任务。因为掌握了人脉，你便拥有了许多机遇，这便等于紧紧握住了财脉。要知道，得人脉者得天下，这是亘古不变的真理。

因此，想要在销售行业做出一番事业，就不能仅仅靠一个人用百



分之百的力量，而是靠一百个人，每个人用百分之一的力量。尤其在当今市场细分与专业分工愈加明显的社会，只有当你拥有一项资源时，才可以为销售创造机遇、为自己带来财富，而人脉便是所有资源中最不可或缺的一部分。作为一名销售人员，若是你拥有敏锐的洞察力去捕捉销售时机，再巧妙运用已得的人脉，那么，便意味着你离走上成功之路不远了。

善用 250 定律让你的人脉妙不可言

在每一位客户的身后都大致有着 250 名亲朋好友，若是成功赢得一位客户的好感，便意味着同时赢得了 250 个人的好感；相反，若是得罪一名客户，则意味着得罪了 250 名客户。这便是著名的 250 定律。这一定律的提出者是一位来自于美国的推销员，在连续 12 年的时间中，他都荣登吉尼斯纪录大全世界销售的第一宝座，而在这 12 年中所保持的世界汽车销售纪录，即连续 12 年时间里每天平均销售汽车高达六辆。直到如今，也没有人可以打破这项世界纪录，而打造这一纪录的便是乔·吉拉德。

在乔·吉拉德看来，每一位客户的身后大约存在 250 位客户，当你赢得一位客户的青睐时，与他相近的同事、邻居、亲戚以及朋友等都可以青睐于你，这样你便拥有了更加广泛的潜在客户。因此，当你善待一位客户时，便等于为自己点亮了一串销售的灯。

在丽兹·卡尔顿酒店的旗下，有着 28 家豪华分店，尽管这些酒店的日房租高达 150 美元，但是 28 家饭店的入住率依然达到了 70%。但凡住过卡尔顿酒店的顾客，有着高达 90% 以上的回头率。卡尔顿酒店之所以有着如此好的经营效益，能够吸引 90% 以上的客



户反复入住，最主要的原因便在于其杰出的服务。

在卡尔顿酒店经营的过程中，一直信守的原则便是：为顾客创造轻松、温暖、优美的入住环境，提供最好的生活设施，给予顾客无微不至的关心，令每一位前来入住的顾客都感到快乐与幸福。卡尔顿酒店为了给顾客提供最优质的服务，便对酒店服务人员进行了十分严格的挑选；为了不失去一个顾客，他们不断培训服务人员悉心照料顾客的艺术。无论任何人接到顾客的投诉都必须负责到底，有权进行当场解决而不需要向上级请示。

正是因为卡尔顿酒店细致周到的服务，不仅赢得了一个又一个的回头客，还有效地通过顾客为酒店做了极其有效的宣传，这也是卡尔顿酒店取得成功的原因所在。

无独有偶，在我国一直领先于洗衣机市场的小天鹅集团，自从20世纪70年代末期开始，便一直处于洗衣机行业销量第一的地位。小天鹅集团之所以可以一直保持良好的销售业绩，不仅因为其生产出来的产品多样化，而且保持着优质的产品质量，最重要的一点在于他们为消费者提供的服务。

在小天鹅集团经营发展的过程中，曾经进行了多次市场调查，并发现了这样的规则：对于一位老客户要尽最大努力，为其提供最优质的服务，这样便可以通过这位老客户影响到25位潜在的消费者，而这些潜在的消费者中会有8位产生购买的欲望，最终在这8位产生购买欲望的顾客中，会有一位顾客成为实际的购买者。一旦服务好一位老客户便可以为企业带来一位新顾客，在此过程中，还会不间断地出现25位潜在客户，从中再产生8位有购买欲望的客户，这样循环下去，企业的销量自然得到极大的提升。

无论是企业，还是销售人员，由于产品同质化时代的不断到来，服务已经成为企业与销售人员取得成功的重中之重。若是无法为顾客提供优质的服务，顾客自然便不会再上门，甚至还会将这一点告



知周围的其他人；相反，若是服务做好了，顾客不仅自己还会再次上门，最重要的是还会介绍更多的人接受你的产品。因此，善待每一位顾客，不要得罪任何一位顾客，这样才能为自己积累越来越多的顾客。尤其对销售人员而言，若想让自己的人脉圈子更广，就必须认真对待身边的每一个人，这样才能不断点亮销售路上的绿灯。

虎头蛇尾只会断送掉你的前程



大家都知道，当销售人员在推销自己的产品时，必然会遭遇各种各样的拒绝。面对一次又一次的拒绝，便需要销售人员必须具备足够的耐心。若遭遇一次拒绝之后，便放弃一位客户，这样的销售人员是永远都不可能成功的。尤其是那些刚开始满怀信心，想要在销售行业干出一番大事之人，因为在销售的过程中作茧自缚经历了各种各样的拒绝，这时便放弃自己原来的理想与目标，没有耐心去等待成功的到来，这种虎头蛇尾的行为只能成为其销售生涯中的一大败笔。不仅销售行业需要有足够的耐心，其他任何行业也同样需要这种工作态度。若是没有足够的耐心，凡事都是虎头蛇尾的话，这样的人只能终生碌碌无为。因此，无论做哪个行业，一定要在为自己选择好目标之后，再通过坚持不懈的努力，干出一番事业，成就自己的人生。

在销售行业曾经有一位非常著名的销售大师，在其即将告别销售生涯之前，受销售行业协会与社会各界的邀请，前往其所在城市最大的体育馆进行职业生涯演说。在这位销售大师开展演说活动那天，体育馆内座无虚席，在场的每一位观众都在热切地、焦急地等待着演说的开始，大家都希望通过这位最伟大的销售人员可以获得成功销售的秘诀。