

销售 前规则

做销售前一天就该懂的事

营销专家联手知名企业家
★ 打造最有效的销售技巧 ★

附送
价值2万元
的资料学习包

李俊彦 陈 亮◎著

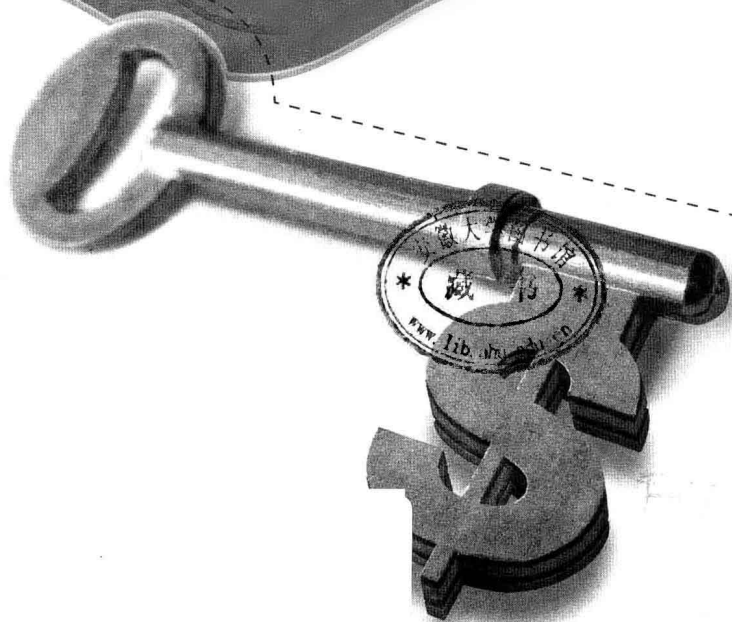
了解前规则 成交无障碍

从营销战略的角度去规划，从销售战术的层面去执行

销售 前规则

做销售前一天就该懂的事

李俊彦 陈 亮◎著



人民邮电出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

销售前规则：做销售前一天就该懂的事 / 李俊彦，
陈亮著. — 北京：人民邮电出版社，2013.7
ISBN 978-7-115-31632-5

I. ①销… II. ①李… ②陈… III. ①销售—通俗读
物 IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第085257号

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，也是最有“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。那么，如何在上任第一天就做好销售，又如何在竞争激烈的职场中业绩超群呢？本书为销售新手提供了非常实用的销售技巧和销售理念，让你从做销售的第一天起就业绩非凡！

◆ 著 李俊彦 陈 亮

责任编辑 任忠鹏

执行编辑 张婷婷

责任印制 周昇亮

◆ 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：16

2013年7月第1版

字数：244千字

2013年7月北京第1次印刷

定价：38.00元

读者服务热线：(010)67189173 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

你是否很想做销售，但苦于没有销售知识，一直跃跃欲试，却又无从下手？你是否看到身边做销售的朋友，拿着高薪，事业做得风生水起，并且不费吹灰之力？

看非诚勿扰主持人的工作经历得知孟非之前干过锅炉厂工人，而如今成了著名主持人，内心感觉有些释怀，经历真是一笔财富。

的确，销售有时候被理解为标签的职业，同时也是最具挑战性的职业，又是最具“钱途”的职业。然而，销售员并非人人都能做。一名合格的销售员既要具备一定的情商，又要具备一定的技巧、方法。那么，如果不做好销售项目的开展，如何在竞争激烈的职场中业绩超群呢？本书为新销售员提供了非常实用的销售技巧和销售理念，让你从做销售的第一天开始就业绩非凡！

销售也许是天下最有前途的终生职业，可以说，全世界几乎每一个企业家都做过销售，甚至一辈子都在做销售；每一个大人物都是自我销售的高手。他们通过销售积累经验和财富，通过销售拓展人脉和事业，最后积累了丰富的资历，升级转化做生意到达自己事业的高峰。

笔者认为，人的职业无非是二种：其一，有固定收入的职业；其二，无固定收入，但随着业绩、价值、资历不断提升，薪水也不断提升的职业。由此可见，最好的职业莫过于以销售的特征为代表的职业。

销售新手在进行销售工作之前，应该清晰地看到，销售是一个充满机遇和挑战的职业，所以，新销售员必备的心理素质、新销售员必懂的客户心理、新手销售员必备的职业形象、销售拜访客户的技巧、销售必备的口才沟通能力、销售员处理客户反对意见的技巧、销售员必备的成交技巧、销售员维护客户的技巧等，都是销售新手做销售第一天就该懂的事。

没有销售不出去的产品，只有不会销售的销售员。如何让客户追随你的产品，成为忠实的客户？如何不断地提升服务质量，让客户获得完美的服务？是销售

新手面临的最大挑战。

为了帮助广大销售新手在短时间内快速、全面地掌握最实用的销售知识，成为销售精英，同时也为了给企业管理者提供一套完整、系统的参考指导手册，帮助销售经理打造强有力的销售新手团队，我们精心编写了这本《销售前规则：做销售前一天就该懂的事》。

本书专为销售新手量身定做，从内容上进行了理论提炼，赋予销售新手战无不胜的决心与实用技巧，帮助销售新手解决工作中的实际问题，如果稍微加以变通、应用，阅读学习后结合自身的行业进行实战，相信会有所效果，因此既可作为企业终端销售新手的集体培训教材，又可作为销售员个人案头的指路明灯。

对企业来说，面对的经销商等客户需要沟通服务，对销售类的企业来说，面对的直接客户需要沟通，对个人来说，面对的是提升自我，用在自身职场上对待你的客户。

本书有以下三个重点需要读者关注。

第一，在每节中都有一个销售案例，这些案例都是发生在销售过程中最平常，但最能代表销售类型的案例，也许不是你所在的行业的案例，但希望读者思考案例背后的原理，从优秀销售员的案例中学习销售技能。

第二，本书的体例是完整的、清晰的，它囊括了整个销售过程中出现的问题，但不可能包含所有的问题，算是抛砖引玉，也许你对照自己的行业，还能想出更多的要点。我们的初衷，是给大家一个思考逻辑，需要自身结合实际去落地应用、提高。

第三，笔者现在更多的工作重心放在企业经营和营销上，本书附送价值万元的资料学习包账户，欢迎大家登陆以下网址：<http://www.kuamei.com.cn/reg.asp>，与笔者进行更多深度的互动，开展销售人生。

最后，希望每位读者，都能有所收获，并祝愿你的职场、事业蒸蒸日上，佳音频传。

李俊彦 陈亮

2013年1月15 广州

致读者的一封信

亲爱的读者，你好！

我是陈亮，本书的作者之一，派营销智库负责人，年轻派营销咨询机构的创始人。

为了彻底帮助您掌握更多的销售技能，为了向您贡献更多的价值，甚至为了能让您的生活更有激情和动力，针对本书读者，我决定将自己最新、最实用、最常用、最简单、最有效的营销策划方法与销售技巧汇集在《营销资源智库》里（目前已拥有几十段视频并且日益壮大），这些资料价值上万元，我将免费与本书的读者一起分享！

我为什么这样做？理由很简单：

因为这样会让您受益匪浅，价值万元的学习礼包里包括最新的视频培训资料、最详细的销售业务表格、最新鲜的案例分享！

其实，当你免费获得《派营销资源智库》中的分享时，你还会获得我为你精心准备的更多学习资料。因为我们会不定期把我们最新的学习资料进行分享。

能看到年轻销售员在此中受益，是我最开心的一件事。

请立即填入你的姓名、手机号码和邮箱，加入《派营销资源智库》，我们平台上见！

<http://www.kuamei.com.cn/reg.asp>

请注册登陆后找到 2013 年 4 月 18 日的博文——《销售前规则》，下载价值万元的文件包，下载密码在本书后勒口处。

另外，请您随时关注本公司的官方网站：www.51kuamei.com，每天都有新鲜的学习资料与您分享。

顶级营销专家限量发放《派营销资源智库》平台注册证和万元大礼包……

《销售前规则：做销售前一天就该懂的事》的读者请注意：

万元礼包送给你

最新、最全的企业营销与战略销售策略

现在，你将免费拥有！

第1章 调整好心态才能赢——销售新手必备的心理素质

1. 企图心让你赢得客户、提升业绩 / 2
2. 拒绝是客户的习惯，而非理由 / 5
3. 有自信，才能让客户更相信 / 8
4. 做销售是胜过当总统的好工作 / 11
5. 坚持，销售就是“剩”者为王 / 14
6. 只要每天进步就是成功 / 16
7. 允许情绪低落，但只停留一秒 / 19
8. 耐心是销售员的必备品质 / 22
9. 抱怨永远没用，自省才能进步 / 25
10. 不仅要腿勤，还要脑勤 / 27

第2章 客户的心思你要懂——新销售员必懂的客户心理

1. 即便再有钱的客户，也爱贪便宜 / 32
2. 时常赞美客户，让沟通更加容易 / 35
3. 如果想钓到鱼，就必须考虑鱼的需求 / 38
4. 销售员要把握的五种常见的客户心理 / 40
5. 巧妙地告诉客户，除他之外还有谁购买 / 44

6. 客户有希望得到关心和重视的心理 / 46
7. 越是较真的客户，就越有购买意向 / 49
8. 参透客户“我考虑一下”背后的心理 / 52
9. 虚心向客户请教，时刻让客户感到满意 / 55
10. 抓住客户成交时的心理弱点 / 59

第3章 你的形象价值百万——销售新手必备的职业形象

1. 形象是你的第二语言，千万不要忽视 / 64
2. 尽最大的努力提高你的影响力 / 67
3. 以诚待人，别人才会以诚相报 / 70
4. 小穿着里有大学问 / 73
5. 读懂客户的肢体语言流露出的秘密 / 77
6. 初见客户，第一印象胜过一切 / 80
7. 时时刻刻都要向客户销售自己 / 84
8. 销售礼仪为你的形象加分 / 87
9. 幽默让你人见人爱 / 90

第4章 拜访客户有备而去——销售员拜访客户的技巧

1. 全面了解客户，拜访才能有备无患 / 94
2. 越熟悉客户信息，成交概率就越大 / 96
3. 客户无处不在，你要主动出击 / 99
4. 找准目标客户，会事半功倍 / 102
5. 读懂客户情绪，蕴含无限商机 / 105
6. 区分客户角色，才能高效成交 / 108
7. 有决定权的客户，才是你要找的客户 / 111
8. 善于察言观色，不怕客户刁难你 / 114

9. 揭开借口的面纱，设法了解不成交的真相 / 117

10. 客户需求有多种，要学会分析和辨别 / 119

第5章 会说话才能让沟通更有效——销售员必备的口才技巧

1. 让你的语言具有感染客户的力量 / 124

2. 言语之间要给客户满足感 / 127

3. 获得客户承诺，你的成交更有保障 / 130

4. 有序地提问能使客户更容易接受产品 / 133

5. 用双方都舒服的说话方式最容易沟通 / 136

6. 不要让你的销售陈述落入俗套 / 140

7. 同步交谈更能拉近你与客户的距离 / 143

8. 扬长避短，准备圆满的说辞和答案 / 146

9. 伴随销售员左右的讨价还价 / 149

10. 不要让你的赞美起到反作用 / 151

第6章 逐步化解客户异议——销售员处理异议的技巧

1. 不要阻止客户说出拒绝的理由 / 156

2. 一一破解客户异议背后的真相 / 159

3. 有步骤地处理客户异议 / 162

4. 处理客户异议的方法 / 164

5. 永远都存在的价格异议 / 168

6. 不同的拒绝，不同的应对方法 / 171

7. 适当让步，反而能换取客户认同 / 174

8. 巧妙地反对也会赢得客户 / 177

9. 争辩，不是解决异议的好办法 / 179

10. 任何产品都有缺陷，不要刻意掩饰 / 182

第7章 高效成交有技巧——销售员必备的成交技巧

1. 了解影响客户成交的因素 / 186
2. 成交与不成交之间的距离只有0.01米 / 189
3. 请记住，双赢是成交的基础 / 191
4. 面对竞争对手时，速度要快、效率要高 / 194
5. 克服结束销售前的自身心理障碍 / 196
6. 用数字、案例、对比来说话 / 199
7. 请求老客户帮助，完成新交易 / 202
8. 别在最后一刻失去客户 / 205
9. 用激将法促进成交 / 208
10. 主动消除客户的犹豫不决 / 211

第8章 构建人脉至关重要——销售员维护客户的技巧

1. 构建人脉就是构建钱脉 / 216
2. 先交朋友，再做生意 / 219
3. 成交结束了，销售并没有结束 / 223
4. 巧妙地让老客户为你介绍新客户 / 226
5. 老客户的“闲事”比“正事”更重要 / 230
6. 小礼品建立大感情 / 232
7. 用细节感动客户 / 235
8. 不断地提供超值服务 / 238
9. 不要只盯着客户的钱包 / 241
10. 节假日时间问候客户一声 / 245

第①章

..... 调整好心态才能赢▶

——销售新手必备的心理素质





1. 企图心让你赢得客户、提升业绩

>>> 新手必知

企图心是一个销售员应具备的素质之一。它表现为对成功的强烈欲望，有了强烈的企图心才会有足够的决心去迎接挑战。

企图心还表现在销售员对产品无比的信心和动力上。当我们认同自己，认同自己的工作，认同自己的公司与产品，我们就会喜欢我们自己，喜欢我们所做的事情，相信我们所做的事情对自己、对别人都是有幫助的。我们要把“好处”留给广大的有需要的客户，就好像把爱撒布人间一样，凡走过，必留下痕迹；凡努力过，必留下成绩。

>>> 案例展示

“福勒制刷公司”的创办人阿尔弗拉德·福勒出生于贫苦的农场家庭，住在加拿大东南的新斯科夏半岛。为了维持一家人的生活，福勒在上学的时候就开始做兼职工作，不过在最初的一段时间，虽然福勒很努力，但他却一直很难改变家人的贫困生活。

后来，福勒的生活发生了根本性的变化。他在一个偶然的机会有得到了一份销售刷子的工作。他很喜欢这份工作，这时他才感觉到销售工作才是真正适合他的工作，而且他坚信自己一定能够通过销售来使家人摆脱困境。福勒这时已经不再上学，他把所有的精力都集中到这份他认为世界上最好的工作中了。

最初，由于缺乏工作经验，福勒在工作过程中遭遇了很多麻烦，但是他并不气馁，因为他把这份工作当成改变自身状况的最佳途径。后来，福勒的销售渐渐有了一些起色，他不再是老销售员后面的“跟屁虫”，而是能够独当一面的销售员了。但是福勒并不满足于此，因为他想要从这份工作中得到更多：他想获得更优秀的能力；他想学到更多的知识；他想使自己变得更加成熟……他还想拥有一家真正属于自己的制刷厂。

当他把想要拥有一家制刷厂的想法告诉家人和朋友时，亲朋好友们都认

为他想成功想得快要发疯了。但福勒告诉他们，自己不仅想要得到这些，还想让自己的制刷厂拥有全加拿大制刷市场的三分之一的业务。福勒以十分积极的态度对待这些愿望，而且他也从不懈怠地实践着自己的理想。最后，他创办了福勒制刷公司，而这家公司在加拿大的制刷市场上有着其他同行难以匹敌的竞争力。

>>> 深度解析

案例中福勒拥有一颗奔腾的企图心，在销售工作中永不自满，积极向上，终于拥有了一片自己的天地。

企图心是销售成功的第一要素。只要对销售工作有强烈的企图心，认为做销售非常有意义，付出再多也是值得的，那么你就会心甘情愿、全力以赴地去做。即便是你刚刚进入销售领域，对产品、行业知识还不了解，人脉积累得还不够扎实，工作能力还有待提高，都无所谓。强烈的企图心会让你热情饱满、立场坚定、永不放弃地做下去，不断完善自己，最终获得成功。所以做销售要永远保持强烈的企图心，并且把企图心发挥到极致，这样你才能有足够的力量冲向事业巅峰。

那么，销售新手应该怎样借助强烈的企图心来达到提升业绩的目标呢？

（1）梦想不断高飞

销售员获得成功所要具备的品质是非常多的，如勤奋、努力、好学、坚强、真诚、有爱心、公正、有目标、心态良好、有正确选择的能力、能把握好为人处世的尺度、能发挥性格的正面力量、有好的人际关系、奋斗不息等。

在实际的销售过程中，销售员要不断地强化自己内心的梦想，时刻在心底沉积着这样的想法：“我到底想要得到什么？得到这些在我的生活中意味着什么？怎样才能实现？我还想得到些什么？”当你的欲望在内心不断强化的时候，所有的行动都将会为这些梦想服务，而为了得到更多，你就会继续努力，最后促使你获得更出色的销售业绩。

成交技巧

- 每天给自己定一个具体目标，告诉自己今天必须得完成的销售任务。
- 不要为了销售而销售，在顾客不满意产品时，不要用强加的方法令自己



完成销售任务，也不要死缠烂打，让客户反感。

●说话的语气要适中，内心有强烈的愿望即可，不要挂在脸上，不要让客户看出你为了销售任务而不顾客户的意愿。

(2) 用积极的心态增强你的企图心

一些销售员并非不思进取、不愿意期望获得更多，而是不敢产生这样的想法，即使头脑中有些“企图”闪现，他们也会迅速将这些“企图”埋藏——我怎么能有这样的想法？我哪里会拥有这些？这些销售员其实就是对自己缺乏足够的信心，他们不相信自己的能力，不相信自己能够创造出伟大的成绩。有经验的销售员告诉我们，我们真正的敌人是我们自己！

在销售过程中，要拥有一颗强烈的企图心，无论有多难，都要有坚定的目标和不达目的不罢休的精神。一个没有企图心的人，他的精神品质或许是值得尊敬的，是高尚的、伟大的，但要获得真正意义上的巨大成功，没有企图，没有谋略，会导致盲目；没有目标，没有计划，不讲回报，又何来前进和拼搏的动力？

成交技巧

●用积极的方法克服自我限制的观念，这些观念在我们前进的道路上处处设障，使我们无法开阔视野，拓宽自己的生活空间。

●拥有一颗强烈的企图心，让自己朝着梦想一步一步地前进，人生会有一片光明的前途。

●首先应该有一种向上的观念，进而有一颗势必达到目的的企图心。

(3) 方法是成功的基石

有了企图心，并不代表你就能有所收获，前途一片光明。关键在于，你是否会用、能否用好企图心。有的销售员企图心强烈，但是工作做得却并不出色：他们为了说服客户而不停拜访，不懂换一种方式接近客户；为了尽快成交，在没有经过系统学习的前提下，只凭自己的经验做事；在客户面前滔滔不绝。这些都是没有正确运用企图心的表现。如果不能正确运用企图心，没有掌握正确方法，即便销售员想得再好，也难以做出业绩。

2. 拒绝是客户的习惯，而非理由

>>> 新手必知

每个销售员都有这样的感觉，自己每天的工作就是在不断地被客户拒绝。拒绝每一天都如影随形。一个身经百战的销售员明白，拒绝是客户的习惯，而非理由。客户拒绝销售员是因为他并不完全信任你，你要做的是抓住每分每秒去向他证明，你的产品能给他带来益处。

>>> 案例展示

约翰·柯威尔曾经在惠普公司担任销售代表，当他为惠普服务时，惠普公司才刚刚涉足信息领域，当时几乎信息领域的所有客户都只知道IBM。

有一次，约翰·柯威尔准备到一家公司销售惠普的电子设备。可是在他刚刚表明身份时，那家公司的经理就告诉约翰·柯威尔：“你不需要在这里浪费时间了，我们一直以来都与IBM保持着良好的合作，而且我们还将继续合作下去。因为除了IBM我们不相信任何其他公司的产品。”

约翰·柯威尔仍然微笑着注视那位公司经理，他的声音中没有半点沮丧：“史密斯先生，我想知道，您觉得IBM公司的产品确实值得您信赖，是吗？”

公司经理回答：“那当然了，这还用说吗？”

约翰·柯威尔继续问道：“那么，您能否说一说，您认为IBM公司的产品最令您感到满意的特点有哪些？”

公司经理饶有兴趣地答道：“那要说起来可就太多了，IBM的产品质量一直都是一流的，这一点大家有目共睹。而且这些产品的技术含量在全球也没有几家公司可与之相比。更重要的是，IBM有着多年的良好信誉，它几乎就是权威的标志。我想仅仅是这些特点，就很值得我继续与其合作了。”

约翰·柯威尔又问：“我想，您理想中的产品不应该仅仅包含这些特征吧？如果IBM能够做得更好，您希望他们有哪些改进？”

公司经理想了想，回答说：“我希望某些技术上的细节更加完善，因为我们公司的员工有时会埋怨某些操作不够简便，可是我不知道现在有没有办法解



决这些问题。当然了，如果 IBM 愿意的话，我还希望产品的价格能够再降低一些，因为我们公司对此类产品的需求量很大，我们公司每年花在这上面的费用一直居高不下。”

约翰·柯威尔此时胸有成竹地告诉公司经理：“史密斯先生，我要告诉您一个好消息，您的这两个愿望我们都可以帮您实现。我们公司的技术人才同样是世界一流的，因此对于产品的质量水平您不用担心。同时，正因为我们公司的这项业务刚刚起步，所以操作起来就更加灵活，我们的技术部门完全可以按照您的要求对贵公司订购的产品进行量身定做。而我们的产品价格也更低，因为我们的目的就是先以低价策略打开市场，赢得一些像您这样的大客户的支持。”

看到自己提出的几项条件惠普基本都能满足，公司经理当即表示先购进一小批产品试用。

>>> 深度解析

本例中的公司经理没等约翰·柯威尔介绍产品就拒绝了他，而约翰·柯威尔没有沮丧，先是让经理介绍他们公司选 IBM 的原因，紧接着说出对理想产品的要求，进而提到价格方面的条件，一步步走进销售代表约翰·柯威尔的“圈套”。最后，约翰·柯威尔告诉他这些条件惠普的产品均能满足，最后经理无法抑制地表示购入一部分产品试用。

约翰·柯威尔先让客户说出自己愿意购买的条件，来化解经理的拒绝，再达到自己销售的目的。

销售是一个不断面对拒绝的事业，一名成功的销售员要在不断的拒绝中，去战胜困难并成就自己，这是销售员成功的必经之路。拒绝是客户习惯性的反射动作，但是我们不能因为遭受拒绝而不进行销售。从另一方面来看，拒绝才能让销售员了解客户的真实想法，处理得当，拒绝就是导入成交的最好时机。

那么在遭到客户拒绝时，销售员应该怎样做呢？

（1）分析客户拒绝的原因

虽然大多数客户拒绝的原因都出于习惯，但是的确也有一些人是对产品或是销售员本身存在异议。但是不管怎样，在遭遇拒绝时，你一定要首先分析客户拒绝的原因，明确客户到底为什么拒绝你，理由是否充分，有多少可挽回的可能，是不是无法改变等。

成交技巧

●如果有时客户告诉你“我很忙，没时间”，装作忙碌状，但是你刚一离开，他依旧很闲，说明他只是在考验你或者是纯粹的条件反射，那么你可以再去找他聊聊，一次不行两次，两次不行三次，直到他愿意了解你的产品为止。

●确定销售对象，例如男女情侣一起看商品时，尽量跟女士聊产品，因为大多时候是女士拥有购买决定权。

●分析客户拒绝的原因时，不仅需要动脑，更需要眼观六路、耳听八方。根据客户的表情、动作等进行判断，这样你的分析才能准确，进而决定下一步的销售行动。

（2）不直接否定客户的说法

即便客户的拒绝不够理性，甚至毫无道理，你也不要直接否定客户，更不要出口伤人。

不论原因是什么，在遭到客户拒绝后，你都要先学会赞美客户，即便反对也要隐晦。

即使你的产品在某些方面达不到客户的要求，也没什么可怕的，这其实很正常，如果你能让客户认为这些缺点微不足道，那么你的销售就要接近成功了。

成交技巧

●“你还不了解、你不知道、你说得不对”，这些否定客户的说法，都容易引起客户的反感。

●采用先肯定后否定的方式，例如，说：“你说得有一定道理，不过……”等迂回的转折，不仅表达了自己的观点，也不会显得太过生硬，容易被对方接受。

●当客户认为你的产品不够好时，你可以问问客户什么样的产品可以令其感到满意。

（3）该收手时就收手

如果客户的拒绝很明确，不希望再继续与你交谈，即便你再三坚持也不见成效，那么你还是趁早离开，但是仍然要保持应有的风度。

如果客户借故离开，不愿再与你继续交谈，你就不要先想如何才能让客户接受你，而是要抓住一切时机，利用与其相关的人甚至环境，尽可能地收集客户的信息。如果确定客户的确是在拒绝你，并且眼下没有谈话的余地，你就可