

销售目标

销售产品

销售策略

销售进程

订单是销售人员的一切，巧拿订单，需要智勇双全。

销售人群

# 用脑抢订单

## 多快好省拿订单


康俊萌 编著

本书从销售准备时间、销售实施过程到销售成交阶段，对你进行全方位包装，提高你的业绩，教你如何修炼成销售大师！

销售技巧和能力的培养需要经过反复实践，我们提供了更多的方法、更多的实例，让你轻松掌握销售技巧！

- ★ 你想更轻松省力地拿到订单吗？
- ★ 你知道你的销售过程中有一些不必要的步骤吗？
- ★ 当你准备与大客户打交道时，你知道应该从何入手吗？
- ★ 本书为你解析！

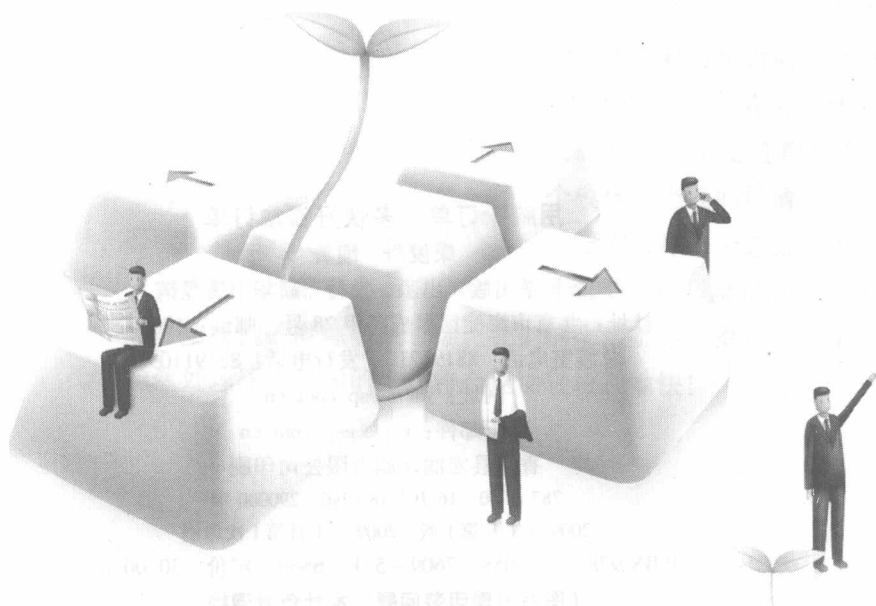


 经济科学出版社

# 用脑抢订单

## 多快好省拿订单

康俊萌 编著



经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

用脑抢订单：多快好省拿订单/康俊萌编著. —北京：  
经济科学出版社，2008.12

ISBN 978 - 7 - 5058 - 7609 - 5

I. 用… II. 康… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 190249 号

责任编辑：张 力 周胜婷

责任校对：杨晓莹

技术编辑：董永亭

用脑抢订单：多快好省拿订单

康俊萌 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

总编室电话：88191217 发行电话：88191109

网址：www. esp. com. cn

电子邮件：esp@ esp. com. cn

香河县宏润印刷有限公司印刷

787×960 16 开 18 印张 290000 字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 7609 - 5/F · 6860 定价：30.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

## 前 言

可以说销售人员是世界上最忙碌的一群人。他们不分寒暑穿梭于熙熙攘攘的人流中，周而复始地重复着联系客户、拜访客户、拿到订单的过程，他们为了心中的梦想满怀希望地去寻找客户却又遭遇拒绝铩羽而归。这样状态带给销售人员的是巨大的心理压力和生活压力。

订单是销售人员的生命。但是被繁重的订单任务折磨得死去活来之后，很多销售人员一提到订单就会头皮发麻。对于销售人员，能否获得领导的赏识、得到晋升很大程度上取决于订单的数量和质量。其实，赢得客户订单并不难，难就难在你能否抓住销售过程中的每一个细节，每一处技巧，并将其付诸实践。

销售工作是一个充满挑战又蕴含着艰辛的职业，是一个依靠个人智慧与交际能力竞争的职业。但这决不意味着在销售领域中你很容易成为佼佼者，如果你忽视了客户的需求，如果你在销售陈述中表现得不够专业，如果你不能让你的客户喜欢你、对你满意，就不要想订单的事儿了。这本书就是要告诉你如何拒绝失败，运用头脑多快好省地拿到订单：

多：

也许作为销售人员的你，总是在快马加鞭赶销量。也许销量本身并不重要，重要的是完成任务和保住职位相挂钩，重大的销售任务面前，太多的销售人员都会感觉到力不从心。虽然大家都说销量在于平时未雨绸缪的日积月累，可诡异多变的市场很多时候会让这句话成为理想主义者的美好愿望。这本书会告诉你通过怎样的方式、手段能约见到更多的客户，赢得更多的订单。

快：

销售工作必须有成效，而销售的成效是可以学会的。销售人员的时间是最宝

贵的资源，只有更高效地拿到订单，才能成为最优秀的销售人员。如果你每拿一个订单都可以比其他人少用一些时间，你自然就会拿到更多的销量。好的业绩取决于你的效率，只有提高了你的销售专业知识与专业技能，你才能做到事半功倍。

好：

什么样的订单算一个好订单？当然是能够为你的公司获取最大的利益的，利益有现时的利益和长久的利益之分。谁都希望能够获取更多的大客户，与大客户合作，订单的分量当然就更为重要了。当你准备与大客户打交道时，你知道你应该从何入手吗？

省：

谁都知道跑业务辛苦，旅途劳顿、心力交瘁……你想更轻松更省力地拿到订单吗？你是否知道你的销售过程中有一些步骤可有可无呢？你是否能有效地把握成交时机而不浪费过多的精力呢？这本书会给你想要的答案。

罗马不是一天建成的，你的销售业绩也不可能立竿见影地提升。要想成为优秀的销售人员，取得骄人的业绩，就要掌握正确的销售方法。希望在你阅读这本书后能够有所收获，有所进步。

编者

## 第1章 态度决定一切

——培养积极健康的工作态度

1.1 自我激励,保持积极的工作状态 / 3

1.2 敢想敢做 / 7

1.3 自我提升 / 11

小测试:测试你的态度是否有利于你的成功 / 14

## 第2章 习惯决定性格,性格决定一切

——营销者应具备的素质和性格特征

2.1 销售人员首先要学会推销自己 / 17

2.2 耐心是最重要的品质 / 19

2.3 充满热情 / 22

2.4 以自信感染别人 / 25

2.5 有拒绝就有机会,坦然承受挫折 / 29

## 第3章 能者创造机遇,强者把握机遇,智者争取机遇

——如何寻找、挖掘客户资源

3.1 准客户的MAN原则 / 33

3.2 通过现有客户开发新客户 / 37

3.3 多种媒介寻求客户 / 41

3.4 要考虑到客户的客户 / 45

补充材料:关注竞争对手的客户 / 47

## 第4章 知彼知己,胜乃不殆

——实施销售前的准备

4.1 搜集客户信息,建立客户资料数据库 / 53

# 目 录

## 终极销售指南

4.2 专业销售,获取订单 / 60

补充材料:客户为什么选择你 / 64

### 第5章 先胜而后战

——发掘客户需求,创造成功条件

5.1 客户购买源于需求 / 69

5.2 需求的层次 / 72

5.3 发觉客户的需求 / 75

5.4 创造客户购买欲望 / 79

补充材料:销售的十个步骤 / 83

### 第6章 成功 = 正确的方法 + 艰苦劳动 + 少说空话

——第一次约会的方法与技巧

6.1 成功约见七步走 / 89

6.2 成功约见客户的六个技巧 / 94

6.3 寻找正确的购买决策者 / 98

6.4 打电话时说什么 / 103

### 第7章 酒桶常留着第一次装酒时的味道

——建立良好的第一印象

7.1 良好的外表 / 110

7.2 正确的身体语言 / 115

7.3 轻松的开场白 / 119

### 第8章 不学礼,无以立

——与客户接触应有的礼仪

8.1 餐桌上的风度 / 127

- 8.2 正确使用名片 / 131
- 8.3 见面、握手、打电话、吸烟、馈赠的礼节 / 135
- 补充材料:成功的销售人员应该具备的 20 个好习惯 /

139

## 第 9 章 三寸之舌能驱使五尺之躯

——销售人员应该会说的几种话

- 9.1 赞美性的语言 / 143
- 9.2 专业性的语言 / 147
- 9.3 妙语连珠 / 152
- 9.4 推销的艺术 / 156

补充材料:销售谈判技巧——听和问的要诀 / 159

## 第 10 章 千里之堤,溃于蚁穴

——注意细节,赢得订单

- 10.1 小事成就大事,细节成就完美 / 167
- 10.2 销售人员最易忽略的细节 / 172
- 10.3 将注意细节变成习惯 / 176

## 第 11 章 诉说是一种天性,倾听是一种教养

——与客户面对应该倾听大于指导

- 11.1 巧妙的聆听态度助你成功 / 184
- 11.2 如何正确地“倾听”客户 / 188
- 11.3 麦肯锡的客户倾听走访法则 / 192

## 第 12 章 善战者,致人而不致于人

——把握主动权,提高销售陈述技巧

- 12.1 什么是销售陈述 / 197

# 目 录



## 终极销售指南

12.2 提高你的陈述技巧 / 202

12.3 FAB模式的常见错误 / 206

12.4 产品演示的妙处 / 209

### 第13章 最后的结果确定工作的成败

——实现更多销售,轻松成交

13.1 成交的合适时机 / 215

13.2 促成交易的方法 / 220

13.3 成交法的常见错误 / 227

补充材料:销售会议——把握与潜在客户的销售机会 / 229

### 第14章 不同的脚穿不同的鞋

——采取心理战术,与客户一致

14.1 根据客户行为类型调整自身行为 / 235

14.2 根据客户性格特点创造销售机会 / 239

14.3 根据客户职业特征选择销售方式 / 248

### 第15章 拒绝不是反对,是一种反应

——巧妙应对客户异议

15.1 什么是客户异议 / 253

15.2 正确处理客户异议的原则和步骤 / 258

15.3 处理客户异议的技巧 / 261

### 第16章 成功离你并不远

16.1 合理安排时间 / 269

16.2 缓解工作压力 / 275

参考文献 / 280

# 态度决定一切

## ——培养积极健康的工作态度

1.1 自我激励,保持积极的工作状态

1.2 敢想敢做

1.3 自我提升

小测试:测试你的态度是否有利于你的成功



前国家足球队教练米卢说过这样一句话：“态度决定一切”。不论是生活中的竞争，还是职场上的竞争，表面上看是知识、能力的竞争，实际上却是一个人的生态度和职业态度的竞争。心态的消极与积极决定了结果是失败还是成功。所以，在职业生涯的道路上，我们务必要端正自己的工作态度，保持阳光心态，昂首走向美好的职业前程。

著名的管理大师彼得·德鲁克说道：“未来的历史学家会说，这个世纪最重要的事情不是技术的革新，而是人类生存状况的巨大改变。在这样的时代里，人们将拥有更多自己的选择，他们必须积极有效地管理自己。”他的论断表明，想要经营管理好自己的工作和人生，成为一个业绩卓越的员工，就必须从经营管理自己开始，态度决定一切，而你决定了你的态度。

## 1.1 自我激励，保持积极的工作状态

日本经营之神松下幸之助说：“我从不爱用那些总是抱怨自己的职务、待遇与自己才能不相称，认为怀才不遇的员工。我所喜欢的员工都是对工作充满了激情和热忱，充满了责任心的员工，他们即使本身能力并不是很出色，但他们在工作中踏实肯干，对自己的工作不挑剔，能真正在工作上花力气，遇到困难和麻烦不会退缩。”

一个人的工作态度折射着人生态度，而人生态度决定一个人一生的成就。你的工作，就是你生命的投影。它的美与丑、可爱与可憎，全操纵于你之手。对于任何一份工作，最重要的就是充满对工作的热忱，对于销售行业更是如此。在销售业中，我们会遇到更多的挫折，不论是销售流程中与客户接触时遇到的挫折，还是工作繁重但业绩平平的苦恼，都使销售人员的压力大大增加。这时，我们需要调节自己的心态，进行自我激励，保持积极的工作状态，使自己工作、生活得更加舒适。

有这样一个故事，有人问三个正在砌墙的工人：“你在做什么？”第一个工人头也没抬没有好气地回答：“你看不见吗？我正在砌墙。”第二个工人有气无力地嘀咕着：“我在做着一份工作，每小时可以挣8美元。”第三位工人哼着小调，欢



快地说：“你知道吗？我正在建设一座宏伟的教堂，它一定会成为这一带最杰出的艺术作品。”三个工人，三个回答，三种工作态度决定了他们工作的质量。真正要做好一份工作，最重要的不是你的能力，而是你的态度。

真正智慧的人会抱着乐观积极的心态做任何事情，他们的工作是主动的。一个长期认为自己工作重要的人，能收到一种心理讯号，告知他们如何将工作做得更好。工作做得更好。意味着更多的升迁机会，更多的权益和更多的快乐。

为了更好地自我激励，这里有十种方法。

### 一、把握好情绪

据有关专家分析：当人发怒和情绪特别不好时，人体内肾上腺皮质激素分泌是正常人的五六倍，在这种情况下常常不冷静，导致判断失误。所以，当情绪不好时，最好不要急于去做自己计划中的重要工作。在情绪低落时，工作效率会降低，失误会增多，因此我们要学会控制情绪并减少不良情绪带来的影响。

遇到不良情绪时，我们可以转移注意力，去做一些自己感兴趣的事。我们还可以找适当的方式进行排解。排解的最好方式是倾诉。另外，运动可以改善情绪。对于某些人来说，沐浴、重新装扮一下自己也是排解不良情绪的又一个有效方法。我们还可以通过自我暗示和自我激励来控制情绪。所谓自我暗示，就是在遇到挫折时告诫自己：“我能行，我一定可以完成这项任务。”所谓自我激励，就是以“小不忍则乱大谋”、“退一步海阔天空”等激励的言语约束自己。实践证明，这两种方法都可以有效地控制情绪。

### 二、调高目标

真正能激励你奋发向上的是确立一个既宏伟又具体的远大目标。许多人惊奇地发现，他们之所以达不到自己孜孜以求的目标，是因为他们的主要目标太小，而且太模糊，使自己失去主动动力。这时，我们需要制定一个更高的目标，并且要把目标细化。

### 三、做好调整计划

实现目标的道路绝不是坦途。它总是呈现出一条波浪线，有起也有落。但你可以安排自己的休整点。事先看看你的时间表，框出你放松、调整、恢复元气的的时间。即使你现在感觉不错，也要做好调整计划。这才是明智之举。在自己的事业波峰，要给自己安排休整点。安排出一大段时间让自己隐退一下，即使是离开

自己爱的工作也要如此。只有这样，在你重新投入工作时才能更富有激情。

#### 四、时常内省

大多数人通过别人对自己的印象和看法来看自己。获得别人对自己的反映很不错，尤其是正面反馈。但是，仅凭别人的一面之词，把自己的个人形象建立在别人身上，就会面临严重束缚自己的危险。因此，应把这些溢美之词当做自己生活中的点缀。人生的棋局该由自己来摆，不要从别人身上找寻自己，应该经常自省并塑造自我。

#### 五、敢于犯错

有时候我们不做一件事，是因为我们没有把握做好。我们感到自己“状态不佳”或精力不足时，往往会把必须做的事放在一边，或静等灵感的降临，但这样的方式往往不可取。有些事你知道需要做却又提不起劲，应尽量去做，不要怕犯错。给自己一点自嘲式幽默，抱一种打趣的心情来对待自己做不好的事情，一旦做起来了尽管乐在其中。

#### 六、敢于竞争

自然界遵循的法则是：弱肉强食，优胜劣汰。任何动物都必须在竞争中求生存。人类社会亦是如此。一个员工能否适应激烈的竞争，能否从竞争中脱颖而出，是他能否取得成功的关键。当我们为了辉煌的事业和美好的生活而奋斗时，一定会遇到各种各样的竞争，所以我们一定要有充分的思想准备，要面对人性残酷的一面。竞争给人们带来宝贵的经验，无论你多么出色，总会人外有人。学会谦虚，但又不懈努力，争取胜过别人，能使自己更深刻地认识自己；努力胜过别人，便在生活中加入了竞争“游戏”。不管在哪里，都要参与竞争，而且总要满怀快乐的心情。敢于竞争，就是敢于胜利，通过竞争，战胜了别人，战胜了自己，这就是一个成功者的姿态。

#### 七、立足现在

行动力比什么都重要，你必须锻炼自己即刻行动的能力。不要沉浸在过去，也不要幻想着未来，要着眼于今天。当目标、计划和行动步骤一切就绪后，一定要脚踏实地，赶紧行动。生活不是过去和未来，而是现在。我们越是认为自己有充裕的时间去做自己想做的事，就越可能在这种沉醉中让绝妙的机会悄然流逝。只有重视今天，立足现在，自我激励的力量才会用之不竭。

### 八、使用应手的工具

前面说过，情绪对于工作有重要的影响，这里要说，环境会很大地影响情绪。运行速度太慢的电脑、低效率的应用软件或经常出故障的车子都会抹杀你的积极性。所以扫除障碍和激发动力都同样重要。看似很微小的事情却可能引发无止境的挫折感，是积极性的头号杀手。因此，我们不应该放过小问题，他们极有可能就是影响我们工作状态的罪魁祸首。

### 九、使用激励语

找几句能够激励自己的话，名言警句也好，通俗的励志口号也好，仅仅用几个字告诉自己该做什么，怎么去做，应该保持怎样的工作状态。如果你还是不知道从何入手，不如用这一句做你的激励语——“立即去做！”

### 十、迎接恐惧

哪怕克服的是小小的恐惧，也会增强你对创造自己生活能力的信心。如果一味想避开恐惧，它们会像疯狗一样对我们穷追不舍。此时，最可怕的莫过于双眼一闭假装它们不存在。反过来看，如果我们张开怀抱去迎接恐惧，克服恐惧，就可以塑造自己的信心，培养自己的能力。何乐而不为呢？

上面讲述的十种自我激励的方法相信会对你有所帮助。有清晰和明确目标的人们会更容易成功一些，因为他们知道自己要做什么。自我激励给人以动力及耐心去做那些哪怕是很小的事情，只要它们在完成目标旅程中是重要的。没有什么小事，只要它是伟大计划的一部分。懂得如何自我激励的人也能将消极转化为积极。他们可以督促自己做事情，巩固那些积极的一面，忽视消极的事情。很多时候，他们也愿意直面恐惧，使他们的身心超越原有的舒适。自我激励对人们的事业和个人生活都有帮助，因为毫不畏惧的人能抓住他们面前的机会并能好好利用它们。

从现在开始，时刻进行自我激励吧，保持高涨的工作情绪，调整合适的工作状态，你的目标实现地会更加快捷！

## 1.2 敢想敢做

理想是你成功的灯塔，欲望是成功的导航，美好的理想和积极的欲望再加上正确的行动，一定会使你抵达胜利的彼岸。

理想和成功的欲望是很重要的，当我们拥有它们之后，那就需要敢于拼搏，敢于迎接挑战的勇气，用积极的心态和行动去实现自己的目标，否则你的理想就会如泡沫一瞬即逝。

敢想和敢做会使你施展全部力量，尽力而为，超越自我，排除障碍，使你的工作更加踏实，工作目标更加容易达成。

### 一、敢想

比尔·盖茨说过这样的话：“即使把我的财产全部拿走，只要留下我的大脑，用不了多久，我仍然富有。”这句话暗示了个人的智慧与理念就是最宝贵的财富。这里我们要谈的第一个问题就是要充分发挥自己的创造力和智慧，要“敢想”。何谓敢想？“敢想”不等于空想，更不等于胡想。它有两层意思，一是要有高尚而明确的目标，二是这个愿望要非常强烈。围绕这个目标，我们应该制定一系列切实可行的具体目标和行动步骤。一句话，敢想就是指可以付诸行动的强烈愿望。工作中有敢想的气魄，才有可能获得骄人的业绩。

成功者与失败者的差别往往在于他们的思考方式，成功人士始终用最积极的方式思考，最乐观的精神和最丰富的经验支配和控制自己的人生，失败者则刚好相反，他们的人生是受过去的种种失败与疑虑所引导和支配的。由此可见，一个人的心态是否积极主动，对他能否成功的影响，远比天赋和才能的影响更为重要。

假如有一辆没有方向盘的超级跑车，即使有最强劲有力的发动机，也一样会不知会跑到哪里；同理，不管你希望拥有财富、事业、快乐，还是期望别的什么东西，都要以一种积极的态度和行动去得到它。“人生教育之父”卡耐基说：“我们不要看远方模糊的事情，要着手身边清晰的事物。”在这个世界上没有什么做不到的事情，只有想不到的事情，只要你能想到，下定决心去做，你就一定能



得到。

洛克菲勒在他还一文不名的时候曾说过：“有一天，我要变成百万富翁。”他果然实现了愿望。你应该了解：一切你想要得到的东西在还未实现之前，本来都只是一些想法。你的经济情况和你的工作成就也一样，先要有想法，然后才会变成现实。想法改变了，外在改变也会随之而来，这可是一条永远不变的法则。如果你经常说“我永远得不到”、“这次谈判我不可能成功”——那你就封闭了通往自谋成功的路。只有不时进行选择性的思考，才会改变想法和现实。必要的时候，不妨运用一下想象力，你会发现：成功有时只是一个瞬间的想法、一个瞬间的行动决定的。也许你的某一通电话，也许你的某一次拜访就成为你事业的转折点。

工作是需要一点“野心”的，纵观古今中外的集大成者，他们的成功大都源自野心。野心促使他们采取行动，达到目标，勇往直前，不懈追求。野心可以说是强烈进取心的代名词，做事有一点野心，再加上一点驱动力，你就会完成你所有能够完成的目标，不遗余力。你的命运取决于你想得到什么样的命运，你是怎样的人取决于你想成为怎样的人。敢想，为自己制定更高更远的职业目标，不断刷新着同事的抑或是自己的高绩效记录，每天有所进步，有所成长，这样的职业生涯才是完满的，才是畅快淋漓的。

### 二、敢做

有梦固然美，但是如果不把梦想化成强烈的成就梦想的欲望，梦想也始终是一枕黄粱。一个成功的销售人员，或者说一个成功的员工，应该是一个具有高成就导向的人，他需要有完成任务的坚定信心，具有追求卓越的迫切愿望，这将成为卓越绩效的核心驱动力。

有了一心要去完成的目标，我们不能把它只是停留在想法，要“敢做”。何谓“敢做”？“敢做”不等于胆大妄为，更不等于违法乱来。敢做，也有两层意思，一是指人必须有冒险精神，必须敢于去做，切忌畏缩拖延；二是指我们在追求目标的过程中，要勇敢地面对各种挫折，不可半途而废，应该愈挫愈奋，不达目标誓不罢休。

“十个想法不如一个行动”。所谓行动就是力量，只有将那份“敢想”化为实际行动，追求才有了意义。我们总是有憧憬而不去抓住，有计划而不去执行，