



时代光华 管理课程
TIMES BRIGHT CHINA
MANAGEMENT COURSE

G01

TIMES BRIGHT CHINA MANAGEMENT COURSE



主讲 刘敏兴

销售人员专业技能训练整体解决方案

北京大学出版社
北京时代光华教育发展有限公司
中华全国工商业联合会教育培训中心
中国企业联合会培训中心





时代光华 管理课程
TIMES BRIGHT CHINA
MANAGEMENT COURSE

销售人员专业技能训练 整体解决方案

刘敏兴 主讲

时代光华管理课程 整理
教材编辑部

13.3/278=2

北京大学出版社
北京时代光华教育发展有限公司

《时代光华管理课程》专家委员会名单

总顾问 袁宝华
主任 成思危
副主任 唐铁汉 保育钧 潘承烈 高建华
委员 孙钱章 吴江 邵逸 章哲
柴寿钢 李东汉 张德 朱立言
成天 贾永清

《时代光华管理课程》部分培训师名单

林正大 刘敏兴 章哲 章义伍 张晓彤
罗赢 陈巍 王琛 尹隆森 张声雄
柳青 张耀升 李雪峰 胡斌 邓荣霖
徐二明 胡松评 刘宏程 田娜 史东明

《时代光华管理课程》编委会名单

主任 彭松建
副主任 张文定
编委 孙卫珏 张春林 唐天
胡圣云 文钊

管理科学是提高企业
效益的根本途径，管理人才
是实现现代化管理的重要
保证，实施管理培训工程
是当务之急。预祝成功。

朱镕基

1997年12月25日朱镕基总理在一份有关实施
“管理培训工程”报告上的重要批示

加強學習，提高領導
干部的管理能力。

袁寶華

二〇〇二年五月



原国家经委主任、中国企业管理协会会长，中国企业联合会、中国企业家协会名誉会长，时代光华管理课程总顾问袁宝华同志为本课程题辞

时代光华管理课程

真诚创造成功

“时代光华管理课程”是北京大学出版社和北京时代光华教育发展有限公司为了广大管理者的成功发展而推出的管理学习类大型多媒体课程体系，整个体系预计在三年内达到500种课程。

时代光华管理课程的使命：以极大的热情，全力以赴，推动管理者走向成功。

客户决定我们的行动。我们的客户主要是各级各类在职的管理者。包括企业的管理者与公共机构的管理者。

我们将管理者的需要视为我们工作的起点；

将管理者的满意视为我们工作的目标；

将管理者的发展视为我们工作的动力；

将管理者价值的提升视为我们工作价值的体现。

我们认为，当今时代是一个以全球化、信息化为特征的新时代，是一个急剧变革的时代，是一个激烈竞争的时代，是一个优胜劣汰的时代。

置身于这样一个时代，管理者个人及其组织要想生存、发展，进而求得事业的成功，必须建立持久的竞争优势。

而管理者个人及其组织唯一持久的竞争优势便是比竞争对手学习得更快的能力。因而在新世纪，管理者个人及其组织所面

临的主要问题,便是学习问题。

基于以上认识,时代光华管理课程立足中国发展现状,博采世界管理精华,利用现代最新科技,倾力构建客户化学习平台,向管理者传播优秀管理思想,传授先进管理技能,提供实用管理方法,为广大在职管理者及其组织提供一流的产品、一流的服务等学习支持。

时代光华管理课程致力于:

——帮助管理者解决现实问题。立足中国发展现状,直面各种现实问题,提供有针对性的解决方案。

——帮助管理者为其组织构建规范化的基础管理平台,帮助中国管理者形成职业化的基础管理能力。

——提供最适合管理者需要,被实践证明是最优的学习资源。

——构建以轻松学习、便利学习、高效学习、学以致用为特色的客户化学习平台。

——帮助管理者个人及其组织成为终身学习者和学习型组织,在新世纪建立持久的生存、发展竞争优势。

管理者需要成功,我们努力使之成为可能。

时代光华管理课程,真诚创造成功!

《时代光华管理课程》教材编辑部

2002年6月

时代光华管理课程

学习导航

为了行之有效地使本课程为您所用,建议您采取如下方法进行学习。

1 如何选择学习内容

您可以根据自身需要,自由选择学习内容,我们的课程体系设置与每一种学习形式,都为您在学习时提供了方便的个性选择。

2 如何有针对性地学习

为了便于您结合自身状况以及您所在组织的现状,有针对性地学习、有重点地学习,我们在很多课程前设计了相关测试题,用以检查评估您在该课程所涉及到的相关领域的现状,进而从中发现您或您所在的组织需要学习、发展的领域,并进一步有针对性地确定您的学习重点。

因此,为了您能够有针对性地学习、有重点地学习,并进而高效地学习,我们建议您在正式学习每门课程前先认真做课前测试,并分析评估您的现状。

3 如何利用每门课程前的课程目标及每讲前的课程要点

您的学习也像您的其他工作一样,要想在最短的时间内达成最佳的效果,必须在一开始有非常明确的目标,为此,我们在每门课程的前面设计了本门课程的学习目标,在每讲前列有学

习重点,并力求做到一目了然。

我们建议您在开始进行课程学习之前,最好先抽出一段时间熟悉并记住课程目标、课程重点,以便于后面的学习有明确的方向感。

4 如何选择学习形式

为了使您的学习很便利,我们向您提供的是每门课程的学习课程包。每个学习课程包内包括:VCD(或DVD)、CD-ROM、磁带、文字教材、实用管理工具表单等几种学习形式。

VCD(或DVD):单位集体播放学习,个人有选择性地学习。

CD-ROM:个人在电脑中学习,组织内实现局域网范围内的学习资源共享,组织内员工集中用幻灯投影培训学习。

磁带:在上下班路上,外出办事途中,旅途中或散步、休息时学习。

文字教材:任何时间、任意条件下单位或个人的学习工具。

管理工具表单:在实际工作中将您的所学转化为技能习惯的实用工具。

另外,我们还可以提供高品质的专业数字音像信号带,实现有线、无线电视播放与VOD点播学习,还可以提供局域网范围内共享使用的课程学习系统。

我们建议您根据自己的环境条件,随时选择最适合您的学习形式。

5 如何互动学习

为了强化您的学习效果,达到学练结合、学用结合的目的,我们借鉴国际知名管理培训课程的做法,在每门课程的学习内

容中安排了大量的互动练习。

我们设计互动练习的基本思路是不断地实现目标知识点、目标技能点与您或您所在组织的现状作对照,从中找到差距,进而通过学习、通过制订改善提高的行动计划,缩小差距,最终消除差距,实现组织行为的完善和个人素质的提高。

因此,我们建议,为了使您或您所在的组织在单位学习时间内取得尽可能大的学习效果,希望您尽量按照我们课程中的学习提示,认真地做相关的互动练习。

我们的课程目前有3种互动学习形式:

(1)阅读文字教材状态下的互动学习。您可以一边阅读文字教材,一边根据文字教材上的提示做互动练习。

(2)播放VCD(或DVD)状态下的互动学习。您可以一边观看VCD(或DVD)课程讲座,一边看文字教材,并根据VCD(或DVD)或文字教材上的提示,在有关时刻暂停播放,做互动练习,待互动练习做完后继续播放学习。

(3)CD-ROM状态下的互动学习。我们的CD-ROM状态下的学习界面,在您需要做互动练习时会提示您选择测试训练的菜单,进入互动练习,练习完成后,您可继续播放学习。

6 把每门课程当做您的行动手册

知道不如做到。结合您管理工作的实际需要,根据每门课程所传授的知识要点、技能要点,我们为您精心设计了一系列学以致用用的管理工具表单,我们期望借此能有效促使您将您的所知简便地转换成您的行动,从而在短期内取得量化的、可见的改变。

我们建议您在经过学习之后投入现实工作中时,认真填写

我们为您准备的实用管理工具表单,并付诸行动,我们期望您由此发现卓越的管理可以经由学习训练而达成,并由此体验到管理的价值和我们的课程对您的价值。

7 把每门课程当做备忘录

我们希望您或您所在组织对我们的课程的学习是连续的,不间断的。您在现实工作中遇到了某些问题需要处理,但对如何处理心中没有把握,请把我们的课程当做您的备忘录,查阅相关知识点、技能点,进而寻求工作指南。

8 如何在学习中间积极休息

我们的课程追求的目标是:**您的学习很轻松,您的学习很便利,您的学习很高效。**

因此,为了使您的学习轻松愉快,我们为您在 CD-ROM 学习状态下提供了积极有益的休息方式。您可以在学习的间隙进入“咖啡屋”,听轻音乐或流行歌曲,欣赏世界名画或浏览幽默笑话。您也可以进入“激励课堂”,倾听成功学大师的精神激励演讲,寻求精神保健按摩,您也可以进入“管理大师演讲课堂”,倾听诸如福特、洛克菲勒、福布斯、卡耐基、杰克·韦尔奇、彼得·德鲁克等管理大师有关管理、成功的切身体会和精辟见解。

《时代光华管理课程》教材编辑部

2002年6月

前 言

新世纪，科技发展日新月异，文明进步一日千里，各种新知识、新技术、新产品都不断地涌现。然而，我们发现过去大家所熟知的销售理论知识和今天的并没有多大的差异，也就是说过去所使用的销售观念和方法仍然适用于现在。为什么会这样？为什么一直都没有突破性的甚至革命性的销售理论和技巧被发掘出来呢？事实上不止是销售，其他方面，比如绘画、雕刻、音乐、书法、文学都是如此，其本身的理论和技巧并没有太大的变化，但是却因为个人的努力和心灵体验的差异而有所不同。这就是所谓艺术的境界。艺术要比技术多了一个心灵层面，也就是说在学习这些东西的时候，一定要在艺术方面下工夫，在用心灵去体验、感受和学习后，才会有一种挥洒自如、熟能生巧的境界。销售也是如此。销售也是一种艺术，销售更需要依赖心理。只有不断地练习基础技巧，达到炉火纯青的地步，并且在与心灵、观念、思考、信念、情感、理智等整合为一，才能使您挥洒自如，迈上巅峰。如果您想掌握销售人员应具备的基本技巧，想吸取专家和成功者的智慧和经验，减少自己摸索的时间和犯错的机率，那就快走近我们的课程——惟有行动才能解决问题。这套教材将分为销售基础篇，销售实战篇，和销售管理篇三部分，具体为您讲解实际销售工作中遇到的问题和难点，并使之系统化，让您在竞争激烈的市场中脱颖而出，成为真正的销售精英。

课程目标

通过对本课程的学习,您将掌握:

- ◆ 销售的基本概念
- ◆ 销售的心理定律与法则
- ◆ 销售的十大步骤中的实战技巧
- ◆ 如何进行自我管理、目标管理、时间管理
- ◆ 如何培养个人魅力、提升个人成长
- ◆ 如何做一位全方位成功的顶尖销售人员



课前总自检

为你的销售素质打分（每项最高 10 分，最低 0 分），并举例说明你所给分数的理由：

(1) 积极的心理、态度

分

举例：_____

(2) 人际关系及受同仁欢迎的程度

分

举例：_____

(3) 身体状况以及给人的外表观感

分

举例：_____

(4) 对产品的认识与了解

分

举例：_____

(5) 开发顾客的能力

分

举例：_____

(6) 接触客户的技巧

分

举例：_____

(7) 介绍产品的技巧

分

举例：_____

(8) 处理异议的技巧

分

举例：_____

(9) 结束销售技巧

分

举例：_____

(10) 客户服务及管理能力

分

举例：_____

(11) 收款能力

分

举例：_____

(12) 自我“时间”与目标管理的能力

分

举例：_____

如果你的打分在 90 分以上，恭喜你！如果在 70—90 之间，要继续努力啊！如果低于 70 分，真的应该好好努力一下了。不管你的得分是多少，都希望你能通过下面课程的学习获得收益，为你成为真正的销售高手奠定更加坚实的基础。

目 录

第 1 讲 销售的基本概念

社会演进对销售的影响.....	(3)
销售人员必须知道的三件事.....	(4)
销售是件非常艰难的工作.....	(4)
销售人员必须是行动积极的人.....	(5)
唯有不断学习才能立足于社会.....	(5)
销售的含义.....	(6)
销售工作的特性.....	(6)
销售的五要素.....	(7)
销售人员的工作职责.....	(8)
销售人员应树立的观念.....	(8)

第 2 讲 销售的基本认知

建立新的销售模式.....	(14)
销售的旧观念与销售的新模式.....	(14)
新模式取代旧观念的原因.....	(15)
如何建立销售的新模式.....	(16)
建立销售新模式的因素.....	(17)
建立销售新模式的因素.....	(17)
不断地提升客户对你的信任度.....	(17)
提升销售素质.....	(18)
销售的 80 / 20 法则.....	(18)
决胜边缘理论.....	(18)
salesman&salesmanship.....	(18)
何谓 3HF.....	(20)

第 3 讲 销售人员的个人发展 (一)

积极的心理态度.....	(26)
--------------	------