

最 伟 大 的 推 销 员

THE MUSEUM OF SKETCHES LE MUSÉE DES DA SQUISSES DAS SKIZZENMUSEUM FINNISTATAN 2 LUND SWEDEN TEL ESQUISSES DASSQUISSES DAS

ARP BÆRTLING BAZAINE YANBAZAINE YAN EUGEN MOORE GLEIZES WIPPLEIZES WIPP RENQVIST PICASSO ERIXSON ASSO ERIXSON RIVERA MANKLUND DU DUFY PAN GIANAKOS LEGEROLSON GAN ROLSON GAN NEMES VASARELY UBAC MIRÓ YUBAC MIRÓ OLDENBURG FERNEVI KLEENRNEVI KLEEN ROLFSSEN MILLES BOURDELLES BOURDELLE KIRKEBY CALDER SIQUEIRO S R SIQUEIRO S DERKERT JACOBSEN TAMAYO SEN TAMAYO O'GORMAN C E WALDERRÓ

7 The greatest salesmen

孙洁虹 著



THE MUSEUM OF SKETCHES LE MUSÉE DES DA SQUISSES DAS SKIZZENMUSEUM FINNISTATAN 2 LUND SWEDEN TEL ESQUISSES DASSQUISSES DAS ARP BÆRTLING BAZAINE YANBAZAINE YAN EUGEN MOORE GLEIZES WIPPLEIZES WIPP RENQVIST PICASSO ERIXSON ASSO ERIXSON RIVERA MANKLUND DU DUFY PAN GIANAKOS LEGEROLSON GAN ROLSON GAN NEMES VASARELY UBAC MIRÓ YUBAC MIRÓ OLDENBURG FERNEVI KLEENRNEVI KLEEN ROLFSSEN MILLES BOURDELLES BOURDELLE KIRKEBY CALDER SIQUEIRO S R SIQUEIRO S DERKERT JACOBSEN TAMAYO SEN TAMAYO O'GORMAN C E WALDERRÓ

最伟大推销员的成长历程

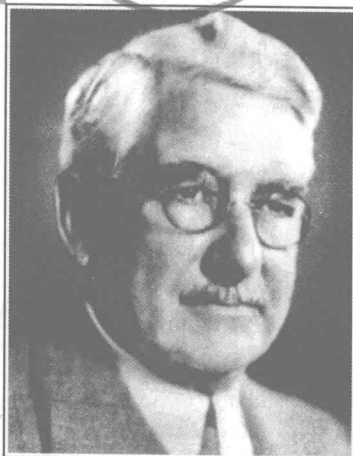
最伟大推销员的行销策略

最伟大推销员的实战技巧

最伟大推销员的企业营销系统

最 伟 大 的 推 销 员

一个销售人才的 快速成长



企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一个销售人才的快速成长/孙洁虹著. —北京: 企业管理出版社, 2001.10
ISBN 7-80147-596-8

I. 一… II. 孙… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 065697 号

书 名: 一个销售人才的快速成长

作 者: 孙洁虹

责任编辑: 田小妮

书 号: ISBN 7-80147-596-8/F·594

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 **邮编:** 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 华北石油廊坊华星印刷厂

经 销: 新华书店

规 格: 850 毫米 × 1168 毫米 开本 1/32 印张 14 350 千字

版 次: 2001 年 11 月第 1 版 2001 年 11 月第 1 次印刷

印 数: 8000 册

定 价: 23.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

目 录

第一章 销售前的准备

1. 失败者与成功者的区别	(2)
2. 狂热的程度	(6)
3. 他需要什么, 就卖什么	(11)
4. 做个成功的听众	(14)
5. 自信必胜	(19)
6. 耐心的力量	(24)
7. 良好的自我形象	(28)
8. 完备的行业知识	(31)
9. 非凡的亲合力	(33)
10. 学会自我激励	(37)
11. 目标——心中的罗盘	(40)
12. 制定完善计划	(46)
13. 珍惜时间	(51)
14. 真诚对待客户	(58)
15. 永不认输	(62)
16. 学会镇定	(66)
17. 不达目的不罢休	(69)
18. 保持旺盛的斗志	(74)
19. 做博学之人	(79)

20. 培养敏锐的洞察力	(85)
21. 热爱自己的工作	(90)

第二章 销售中的技巧

22. 吸引客户注意力	(96)
23. 寻找客户感兴趣话题	(100)
24. 利用客户的好奇心推销	(104)
25. 投顾客所好	(109)
26. 设法掌握主动权	(113)
27. 礼品战略	(118)
28. 制造紧迫感	(124)
29. 打开客户心门	(129)
30. 恭维你的客户	(134)
31. 利用提问的推销技巧	(139)
32. 激起客户的需求	(144)
33. 对付竞争对手 9 招	(148)
34. 幽默策略	(155)
35. 讲故事说服法	(159)
36. 巧妙比喻举例	(163)
37. 如何开发客源	(166)
38. 积极收集“情报”	(172)
39. 深入了解客户	(176)
40. 为客户创造需要	(182)
41. 勇于承认错误	(184)
42. 态度上的接近技巧	(188)
43. 吸引客户的注意力	(192)

44. 出奇制胜接近法	(196)
45. 一笑百万金	(202)
46. 如何拉近关系	(205)
47. 软硬兼施策略	(209)
48. 用眼睛推销	(213)
49. 运用肢体语言推销	(216)
50. 利用推销工具	(220)
51. 利用产品推销	(224)
52. 客户信任你吗	(229)
53. 挖出客户的真心话	(233)
54. 学会问为什么	(237)
55. 重视客户拒绝时肢体的反应	(241)
56. 巧妙处理价格异议	(245)
57. 战胜拒绝	(250)
58. 5 种借口的应变技巧	(254)
59. 别让客户拒绝	(260)
60. 服装礼仪	(263)
61. 如何进行同行访问	(268)
62. 攻心为上	(271)
63. 慎选推销时机	(275)
64. 把产品卖给“错误”对象	(279)
65. 避客户话中之芒	(285)
66. 推销客户所需要的产品	(289)
67. 以退为进推销法	(293)
68. 莫过度吹嘘	(297)
69. 成交三法	(300)
70. 冰释客户异议	(305)
71. 有效利用声音推销	(311)

72. 如何控制局面	(313)
73. 该出手时才出手	(317)
74. 说服策略	(322)
75. 适时沉默	(326)
76. 莫过分推销	(329)
77. 如何介绍产品	(332)
78. 让客户感觉良好	(337)
79. 如何让小额订单变为大额订单	(340)
80. 找出客户的购买诱因	(343)
81. 对症下药	(347)
82. 上门推销技巧	(352)
83. 变劣势为优势	(355)
84. 让客户采取行动	(358)
85. 如何判断购买信号	(362)

第三章 销售后的巩固

86. 小事情大变化	(368)
87. 热情、优质的服务	(371)
88. 优质服务，赢得信任	(374)
89. 避免客户违约（一）	(377)
90. 避免客户违约（二）	(382)
91. 避免客户违约（三）	(387)
92. 口碑宣传法	(391)
93. 负责到底	(395)
94. 制造永久客户	(399)
95. 深挖金矿	(403)

目 录

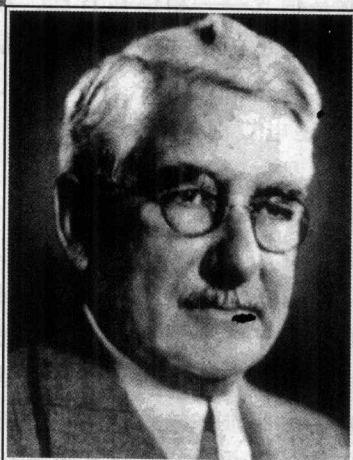
96. 做好售后服务	(407)
97. 叫出客户姓名	(413)
98. 主动服务	(415)
99. 让客户代你推销	(419)

最 伟 大 的 推 销 员

一个销售人才的快速成长

第一章

销售前的准备



1. 失败者与成功者的区别

心态既始于心灵，又终于心灵。换句话说，你要想有持续完成任务的积极心态，首先要有一种对成功的强烈渴望或需要。

那么如何在保持一定心态的情况下，做到百分之百的成功呢？即对你遇到的每一个客户，都做到百分之百的成功。如果你抱着对每个客户都会失败的心态，你会百分之百的做到，也就是说，你抱着对每一个客户都会失败的心态，永远也不会做成一笔买卖。

心态实际上就是信念——相信你自己，相信你成功的能力。事实证明，只有先让自己相信才能让别人相信。要说明这一点，最好看一些实际例子。这里我们举一个过去人们常提到的例子。

托马斯·爱迪生是电灯泡的发明者。他在试验过程中，尽管竭尽全力，但灯丝总是过不了几秒就烧断了。终于，在他的上百次试验失败后，有人问他：失败了这么多次，为什么还继续坚持试验？爱迪生回答说：“我不认为我失败了上百次，实际上，我已经成功地发现了上百条行不通的道路。”又经过上百次的试验，爱迪生终于成功地发明了能持续燃烧数个月的灯丝。他是多么执著，他的心态是多么积极，他对成功的渴望是多么令人称赞！

失败者和成功者之间惟一的差别就是心态不同。失败者的心态是：我从来都不行，现在不行，将来也不行。而成功者的心态则是：我过去行，现在行，将来仍然行。

有一个销售经理同一个名叫杰的推销员出现了一点小磨擦。杰很有能力，他在过去的日子里证明了自己的才干，是个很讨人喜欢的小伙子，但在最近的几个月里，他却一直走下坡路。

这个销售经理尽一切努力想把他拉起来，并认真研究了她的

推销工作，对他进行鼓励，直到他听腻了。经理试图让他振作起来，教给他一些新的方法。甚至将一些很有潜力的客户关系交给他，希望他能做成交易。但这些都无奏效，最后，销售经理不得不对他下了最后通牒，给他定下了一个最后目标：“在以下十个客户中，至少要做成三笔交易，否则走人。”

他不想被开除，销售经理也不想让他走——因为他非常讨人喜欢。

销售经理给他一下午的时间，让他按照他说的去做，不管这主意看起来有多傻。毕竟，试试没坏处。然后，销售经理对他说：

“杰，今天下午我放你假，你可以回家了。在回家的路上我想让你对自己不断地说，‘我明天就能做成一笔买卖’。到家以后，不要去做平时要做的事，到花园里去，放松一下，一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖，我明天……’冲澡和吃晚饭的时候，一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖，我……’不要看电视，多散一会儿步，不断地重复这句话，直到脑子里一片空白。”

“早点上床，不要看书，也不要数数，对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖……’不断地说，直到你入睡，如果可能的话，梦中也要说。在你早晨起床、穿衣服、吃早饭的时候，一遍遍对自己说，‘我今天就能做成一笔买卖……’。上班的路上一直说：‘我今天就能做成一笔买卖’——要带着感情说，有信心地说。”

杰按照销售经理说的去做了，他不断地重复这句话。在这个过程中，他已经下意识地接受了这句话的含义，他已经开始相信这句话了。

一开始，他怀疑这样做是否会见效，当他第一次谈业务时，他的客户带几分消极和拒绝的姿态。杰一点也不感到奇怪——他的疑虑得到了证实，这方法看来不见效。

接着，发生了一种奇怪的现象。尽管这个客户仍然持消极态度，但他露出了一点积极的姿态和想购买的愿望。杰的潜意识被调动起来了，似乎有人击了他一下，他下意识地对自己说：“坚持一下，也许你今天就能做成一笔买卖。”他两个月来第一次开始寻找和倾听积极的回应。

不用说，他做成了这笔买卖，达到了他的目的。现在，他又成为一名优秀的推销员了。

在上述练习中，杰通过建立一种渴望型的思维方式，将他的心态从消极变成了积极。

如果你与客户打交道时没有一种积极的心态，在客户面前你就会成为一个木头人。积极的心态能够创造执著、热情和成功。

乐观面对挫折

李华是某大学的学生，他是许许多多的学生兼职营销员之一。

虽然当时他只有 24 岁，可销售业绩相当不错，是 4000 名兼职推销员中的第二名。在暑假三个月的图书推销中，表现不俗。

李华对他自己的销售业绩非常满意。现在，他又创造了 12 个星期销售十套大型丛书的纪录。他的收入，用现在的钱来算是每周 3600 元。他成了最为优秀的推销员，并且负责一支最成功的推销小组。李华总是热情洋溢，他工作越来越成熟。到公司总部来时，他自我感觉良好，和每个人都热情打招呼。

李华从 13 岁起就立志当一名牙医。他渴望早日成为一名牙医。可暑假里他仍然打工。他在就职演讲中这样说：“学会同别人打交道对我将来当牙医也是有好处的。这里我能和医生、律师、农场主、待业人员、教师和商人等形形色色的人打交道，这是多大的一个社交圈啊。将来我当牙医时，没准他们还会成为我的顾客。如果只呆在牙科医院里打工，我无论如何也接触不到这

么多人，也学不到这么多东西。”

从牙科医院毕业之后，李华开始实习。可天有不测风云，李华的眼球里发现长有肿瘤。他做了透视，原来这是由于长期服用胰岛素治疗糖尿病而引起的并发症。后来，他被确诊为糖尿病型视网膜炎。不到年底，他就完全失明了。

这是一个悲剧消息。李华为他心爱的牙医职业努力学习了10年，而且已经拿到了从医证书，马上就可以自己开诊所了。

正如李华自己所说：“我在四月份还是好好的一个人，可不到六个月时间，就变成了一个地地道道的瞎子。我用了10年时间研读牙医，我非常喜欢这个职业。但我知道我再也不可能干这行了。”

“我的视力开始下降时，”他接着说：“我就知道将发生什么事，于是我就开始琢磨着下一步能干些什么。在推销书的过程中，我懂得了碰到困难并不可怕，只要全力以赴，就可以想办法解决。我知道既然眼睛瞎了，伤心也没有用。我才30岁，如果后半辈子郁郁寡欢，那也未免太不值了。”

“于是我想，我能做点什么呢？有什么特长吗？当牙医是没戏了，毕竟还从没有过瞎子牙医。那我另有的职业经验就只剩下推销书了。”

李华后来正式加盟原来的公司。现在，他已是职业培训中心一位资深人事顾问。他给予求职的年轻学生以极大帮助。也给那些寻求聪明、热情年轻人的公司以极佳服务。

现在，李华的办公室装配了听写机以及能发声的扫描仪器，还有装有语音卡的计算机。作为一个虚怀若谷的人，把自己的成功都归功于他的秘书：“都是我了不起的秘书为我阅读大量的资料。”

李华无疑是该公司业绩突出的人物，他办公室的墙上贴满了各式奖状，一部分是销售业绩奖状，另一部分是人事顾问协会颁

给他的年度奖章。

“李华在业务方面技巧娴熟，毫不夸张地说，他是个真正的男子汉。他像别的推销员一样刀山敢上，火海敢下，更为难得的是，他从不为自己眼睛的毛病而有一丝气馁。”他的上司这样评价他。

当初，李华靠推销书挣钱上大学时，没有谁会想到他现在还在干这行。毫无疑问，正是那推销书的经历使他最终又走到了这条路上，并且终身无悔。

李华在年轻时代的销书经历让他终身都受益无穷。他在推销书时养成的乐观地面对挫折、努力摆脱困境的良好心态也帮助他走出了生活中的不幸。当时他就是因眼睛而跳楼自杀，恐怕也不会有人骂他没出息吧？可是情况却恰恰相反，由于拥有良好的心理状态，他选择了积极地活下来，他从不曾想过因眼睛而向命运低头，他扼住了命运的咽喉。

2. 狂热的程度

无论是对卖古董的摊贩，为固定客户服务的服务员，卖衣服的店员，还是对接受佣金的推销员来说，热情都能创造交易。

经验和热情很少同时存在于一个人身上，这就证实了这种说法：“熟而轻之”。

假设有一个新员工，刚刚接受完培训，没什么经验，急于做生意，但却很少有机会出门。他的产品知识几乎是零，他的经验也是零。但使人感到震惊的是，他没有出门，却做成了一笔又一笔买卖。原因就在于，他用热情感染了客户。

过了一段时间（大约3个月之后），这个新员工成了一名老手。他学到的东西越来越多，他的经验越来越丰富。他对产品了

解得一清二楚，他信心十足，精通业务。这时，他接受挑战的欲望开始减退，他对事情不再感到惊异，热情的火苗渐渐消失。这个新雇员变成了一名庸庸碌碌、无所作为、没有棱角的推销员。平庸之辈中又多了一个人。

据说，热情在推销中占的分量为 95%，而产品知识只占 5%。当你看到一名新雇员不知道成交方法，只掌握一点最基本的产品知识，但却能不断将产品推销出去时，你就会认识到热情是多么的重要。

与一般看法相反，教会推销员如何热情是能够办得到的，不信你看，专业推销员就是既具有经验，又具备热情的那类出类拔萃的人。

办法是这样的：专业推销员本人要有信心，也就是说，要对自己的产品有信心。这样，当他同客户打交道时，他就会用热情去推销，这种热情发自内心，而不是发自口舌。所以，取得并保持热情的方法首先是自己要有信心。一旦一个推销员建立了信心，真正建立了信心，他就会对自己的产品产生一种狂热的信仰，如果有谁不相信这一点，他就会吃苦头。

只有自己信服了，才能让别人信服。

热情是能够传染的。要用热情来推销，发自内心的热情，把这种热情传递给你的客户。

热情的力量

热情无疑是我们最重要的秉性和财富之一。不管我们是 3 岁或 30 岁，6 岁或 60 岁，9 岁还是 90 岁，热情使我们青春永驻。这意味着任何年龄的人只要具有自我完善的强烈愿望，他都可以找到永不衰老的源泉。不管你是否意识到，每个人都具备着火热的激情，只是这种热情深埋在人们的心灵之中，等待着被开发利用，为建设性的业绩和有意义的目标服务。

你要找到自己的热情，正如信心和机遇那样。热情全靠自己创造，而不要等他人来燃起你的热情火焰。缺少自身的努力，任何人都无法使你满腔热情；没有自身的努力，任何人都无法使你渴望去达到目标。

热情应该是一种能转变为行动的思想，一种动能，它像螺旋桨一样驱使你达到成功的彼岸，但首先你得有一个决心要达到目标。热情意味着对自己充满信心，能望见遥远之巅的胜利景色。你能集中自己的全部精力，勇气百倍；你也能够自律自制；你运用自己的想像力，修身养性，日臻完善；在你渴求悔过时能迅速回到现实中来，那你就能获得成功了。

试问，我们能在热情中找到迷惑、失望、惧怕、颓废、担忧和猜疑吗？当然不能！这些消极情绪使你未老先衰。恰恰相反，热情为你终生带来年轻和成功。

美国哲学家、散文家及诗人拉尔夫·沃尔德·爱默生说过：“没有热情，任何伟大的业绩都不可能成功。”

不管是什么样的事业，要想获得成功，首先需要的就是工作热情。推销事业尤为如此。因为推销员整日、整月，甚至整年地到处奔波，辛苦推销商品，其所遭遇的失败不用说了，就是推销工作所耗费的精力和体力，也不是一般人所能吃得消的，再加上失败甚至连连失败的打击，可想而知，推销员是多么需要热情和活力。可以说，没有诚挚的热情和蓬勃的朝气，推销员将一事无成。所以，推销员不仅要锻炼健康的体魄，更重要的是具有诚挚热情的性格。热情就是推销成功与否的首要条件，只有诚挚的热情才能融化客户的冷漠拒绝，使推销员“克敌致胜”，可见，热情的确是推销员成功的一种天赋神力。

当一群人都处在沉闷的气氛中，只要有一位热情的人加入，立即就能使每个人笑逐颜开，并且大家能唱起歌，跳起舞，简直有如神助一般。所以，热情可以使你结交很多朋友，也可以使不

认识的人对你微笑。热情也是自信的创造者，甚至是胜利和成功的必需工具。热情可使每一个人都爱自己的事业，爱自己的工作，甚至爱一起工作的伙伴们。

热情也是一种振奋剂。在每天清晨醒来，可以使你充满了希望，好像脚下有了弹性，心里有了温暖，而且眼睛也炯炯有神了。

热情可以使失败的推销员成为一个成功的推销员，悲观的人成为乐观的人，懒惰的人变成勤奋的人。

热情的神力远远不止这些，甚至无法用言语清楚地表达。如果没有热情，就绝对不会成为一个成功的推销员，更谈不上与人达成交易。

要想成为一个成功的推销员，必须先要具有这种热情的态度。

客户也是有血有肉的人，也是一样有感情的，他也有种种需要，因此，你如果一心只想着增加销售额，赚取销售利润，而没有一丝热情，那就不必奢谈成交了。你应该首先用热情去打动客户，唤起客户对你的信任和好感，这样，交易才能顺利完成。

你的热情要让客户感到你在帮助他，而不是仅仅想赚他的钱。你应该帮助他说出他的真正需要，你应该做他的一个热心参谋，帮他算帐，帮他决策，时时让他切身体会到你的热情，从而感到可以相信你，便与你签约成交。这样你的销售额怎能不成倍上升呢？

身体健康是产生热情的基础。一个人如果行动充满了活力，他的精神和情感也会充满了活力。很多推销员每天一早起来就做些体能活动，像柔软操、慢跑或骑脚踏车等等，这不但可以增进他们的健康，而且可以提高他们一天活动的精力和热情。

提高热情的另一个方法是，在做一件工作前，先给自己来一段精神讲话，或说些鼓舞的话。当然，精神讲话常由教练用来鼓