

读了这本书，你还等什么呢？

现在 就去拜访 你的潜在客户



潜在客户永远不缺
缺少的是我们的发现
缺少的是我们做好充分准备后
敢于去拜访他们
的勇气和营销技巧

XIANZAI JIUQU
BAIFANG NIDE
QIANZAI KEHU

实用成功学研究中心/主编

张进/著

中国商业出版社

现在 就去拜访 你的潜在客户

实用成功学研究中心/主编

张进/著

AI JIUQU
BAIFANG NIDE
QIANZAI KEHU

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

现在,就去拜访你的潜在客户 / 张进著. —北京:

中国商业出版社, 2009.4

ISBN 978-7-5044-6403-3

I. 现… II. 张… III. 推销—基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 035769 号

责任编辑 常 勇

*

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所

四川省南方印务有限公司

* * * * *

787 × 1092 毫米 1/16 12.75 印张 130 千字

2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷

定价: 29.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更)

版权所有 翻印必究

现在就去拜访你的潜在客户

目 录



一 销售人员必须具备的基本功 / 1

1. 没有一流的人品就不会有一流的业绩 / 4

诚实守信是销售人员走向成功的基石 / 4

乐观积极的心态是销售人员不败的法宝 / 6

销售人员应当具有高尚的职业道德 / 10

2. 提高技能的四个“必须具备” / 11

销售人员必须具备顽强的学习精神 / 12

销售人员必须具备有效沟通的技能 / 14

销售人员必须具备严谨的时间管理方法 / 22

销售人员必须具备良好的分析能力 / 27

3. 销售人员必须具备的基本礼仪 / 29

仪表仪容礼仪 / 30

仪态礼仪 / 32

交谈的语言礼仪 / 34

接打电话的礼仪 / 39

见面的礼仪 / 40

约见客户的礼仪 / 42

接待客户的礼仪 / 43



4. 销售人员应具备的10种心态 / 44



二 如何寻找潜在客户 / 49

5. 寻找潜在客户必须坚持的原则 / 50

不愿吃苦就不会有客户 / 50

机会只眷顾有准备的人 / 52

寻找潜在客户时要积极转变思维 / 57

对待潜在客户要因人而异 / 62

6. 如何有效地寻找潜在客户 / 66

尽可能地拓展人际关系网 / 66

学会从竞争对手那里赢得客户 / 68

学会与陌生人打交道 / 70

永远不要放弃未成交的客户 / 73

寻找潜在客户的8种基本方法 / 75

三 做好拜访前的准备工作 / 81

7. 要准确了解自己的客户 / 82

为什么要了解自己的客户 / 82

需要了解哪些客户信息 / 84

建立完善的客户档案 / 87



现在 就去拜访你的潜在客户

8. 要对自己的客户进行四项定位 / 89

准确了解客户的实际需求 / 89

准确了解客户的购买能力 / 90

准确了解客户有无决策权 / 92

准确了解客户的信用状况 / 94



9. 必须熟知自己的产品和对手的产品 / 95

必须熟知自己的产品 / 95

必须熟知主要竞争对手的产品 / 98

要熟知自己产品的独特买点 / 101

需要了解的其他相关知识 / 103

10. 如何预约自己的客户 / 106

预约的基本内容 / 107

客户拒绝见面的常见理由及应对方法 / 108

11. 如何成功接近自己的客户 / 110

四 成功拜访潜在客户 / 121

12. 给客户留下良好的第一印象 / 122

13. 准确把握客户的心理 / 124

14. 尽快了解客户的实际需求 / 126

15. 不断刺激客户的购买欲望 / 129

16. 充分利用客户的好奇心理 / 131

17. 掌握话说一半的技巧 / 133

18. 学会利用客户的趋同心理 / 135



19. 用“利益”感化你的客户 / 136

让客户充分了解你的产品利益 / 138

让客户充分了解你的产品的企业利益 / 138

让客户充分了解产品的差别利益 / 139



20. 积极消除客户心中的疑虑 / 139

准确分析客户存在疑虑的原因 / 140

针对客户容易产生疑虑的地方准备好答案 / 140

充分利用你的专业知识消除顾客的疑虑 / 141

巧妙利用名人及权威专家消除客户的疑虑 / 141

尽量利用企业的知名度消除客户的疑虑 / 143

21. 妥善处理客户的抱怨 / 145

客户抱怨你是因为对你抱有希望 / 145

妥善处理每一位客户的抱怨 / 147

妥善处理客户抱怨能够赢得商机 / 149

处理客户抱怨有利于维护企业形象和产品形象 / 150

学会平息客户心中的怒气 / 150

必须准确判断客户抱怨的缘由 / 151

处理客户抱怨的6种方法 / 152



22. 学会吸引客户的注意力 / 155

用精彩的开场白吸引客户的注意力 / 156

投其所好，用真情感动客户 / 157

尽量避免其他因素的干扰 / 158

交流过程中尽量加入生动的因素 / 159

23. 让你的产品展示打动你的客户 / 161

24. 用你的人格魅力征服你的客户 / 163



五 抓住时机与潜在客户立即成交 / 167

25. 成交机遇藏在客户的异议中 / 168

机会也许藏在客户的异议中 / 168

准确分析客户产生异议的原因 / 169

及时处理客户的异议 / 170

处理客户异议的6种基本方法 / 173

26. 关注成交信号把握成交时机 / 176

认真聆听客户的语言信号 / 176

仔细观察客户的行为信号 / 178

注意观察客户的表情信号 / 180



27. 摆正心态主动向客户提出成交 / 180

28. 积极引导客户做出购买决定 / 182

积极引导客户订货 / 182

积极引导客户谈妥价钱 / 183

引导客户成交的10种基本方法 / 183

29. 别忘了定期拜访你的老客户 / 190

销售人员必须具备的基本功

本章导读



1. 没有一流的人品就不会有一流的业绩
2. 提高技能的四个“必须具备”
3. 销售人员应当掌握的基本礼仪
4. 销售人员应具备的 10 种心态

● 索引笔录: _____

现在就去拜访你的潜在客户

本章引子

天阴沉沉的，刺骨的寒风夹杂着雪花敲打着田雨的脸，可他似乎并没有注意到这些，只是快步走向一座红色写字楼。可是，到了写字楼门口，他却停了下来，他不知道自己到底该不该上去，因为这已经是他第8次拜访这位客户了。前7次，他每次都满怀希望而来，而得到的答案却只有一个：“非常抱歉，今天我没空，改天再说吧！”明显可以看得出，主人是在敷衍他。田雨觉得隐约有些心痛，心想：5年前你不也就是一名小业务员吗，这几年不就是靠干销售发迹了吗，也没有什么可神气的资本啊！于是，从那一刻起，田雨暗自发誓——再也不来这个讨厌的鬼地方了。然而，当他转来转去，累得腰酸背痛，且一无所获时，便不由自主地又来到了这里。

田雨整理了一下自己的衣服，用纸擦去了鞋子上的污渍，第8次按响了主人的门铃。

“你三番五次来我这里，也真够为难你的了。这样吧，为了不让你太失望，我今天先买你2个墨盒。对了，我今天非常忙，其他的事以后再说。”主人说。主人的回答让田雨有些失望，但想到主人要买他的2个墨盒，多少能缓解一下目前的困境，田雨的心里有了一丝的安慰。于是，他开始向主人讲解

一 销售人员必须具备的基本功

墨盒的使用方法及注意事项，每一个细节都讲得很透彻。也许是被他熟练的专业知识打动了，主人当即夸奖他说：“看来你的产品真不错，我买8个吧。”田雨马上回答说：“墨盒容易干，过期会失效，这样做不合理。要不你先买2个，等你用完之后，我马上送过来。”“那就先买2个好了，等用完了，我再跟你联系。”主人说着，掏钱付了账。当田雨拖着疲惫的身体回到家的时候，一数钱，他发现多了100元，意识到这是客户错给他的钱。于是，他再次来到这个让他无数次失望、而又给他希望的地方。

当田雨讲明自己的来意之后，主人显得非常平静，他告诉田雨这钱是有意给他的。“我……我……我并不需要你的怜悯！”田雨显然有些激动。

“不要激动，我只是在告诉你一个做销售的道理。”主人不急不慢地说：“我明确告诉你，你已经具备了做一名优秀销售人员所必须具备的基本品质了。”

田雨有些不知所措。

“在我看来，一个销售人员要想成功，必须具备3个条件：一要不怕吃苦；二要诚实守信；三要熟知自己的产品及产品的相关知识。我让你几次遭冷遇，是为了考察你的耐心和吃苦精神；我买你的2个墨盒，是想了解你对专业知识的掌握情况；我多给你100元，是想看看你的诚信和个人品质。事实上，你做得非常好。相信自己，你一定会成功！”主人说。

1. 没有一流的人品就不会有一流的业绩

美国著名营销专家乔·吉拉德说：“没有什么比销售人员的个人品质更重要了。销售人员不具备优秀的个人品质，那他最好别干这行，干了也是白干，没有哪位客户喜欢个人品质有问题的家伙！干销售这行，没有一流的个人品质，就不会有一流的销售业绩。”

的确，随着高科技和信息技术的发展，产品的同质化越来越明显，这就使得消费者在做出购买决定时，不仅要看产品的质量、价格和功能，还要看销售人员本身。一旦消费者对你产生了喜欢、信赖之情，自然会喜欢、信赖你的产品。也就是说，销售人员不仅仅销售的是产品，更多的是销售人品。

诚实守信是销售人员走向成功的基石

诚实守信是一个人的良好品质。然而，现实生活中，一些销售人员为了赢得顾客的青睐，往往无端夸大产品的优点，粉饰产品的缺点，只报喜不报忧，自吹自擂，故弄玄虚，明知不可为而为之。更有甚者，往往会对客户进行不切实际的承诺，使得客户对产品或服务产生了一种超越实际的认识。然而，当产品的真实品质暴露出来以后，客户失望甚至反感就在所难免了。

很多销售人员不愿意说老实话，不愿意做实在事，更不愿做老实人，其根本原因在于怕失去客户。然而，客户需要的是高品质的产品和优质的服务，销售人员应该以诚实为本，一就是一，二就是二，既

一 销售人员必须具备的基本功

不要夸大事实，也不要妄自菲薄，低三下四，产品有哪些优点，有哪些不足，销售人员应该如实对客户进行介绍，这样客户对产品的期望值就和实际的产品是一致的，成功的几率相对较高。

世界著名营销大师菲利普·科特勒说：“任何一个头脑清醒的推销员都不会卖给顾客一辆6气缸的车，而告诉对方他卖的车有8个气缸。顾客只要一掀开车盖，数数配电线，你就死定了。”的确，诚实守信是一个销售人员的基本品质，国内外无数的销售实践证明，任何销售人员一旦在这一点上犯了错误，那他根本就不可能在这个行业取得成功。

故事链接

一次，美国女记者基苔丝在日本的奥达克余百货公司购买了一台唱机，准备送给婆婆作首次见面礼。彬彬有礼的服务员为她精心挑选了一台未启封的唱机，基苔丝满怀喜悦地回到住所。然而，当基苔丝打开包装时，她发现包装盒里没有配件，根本无法使用，非常气愤，想立即前去百货公司交涉，但由于时间太晚，打算第二天一早再去。当晚，她写了一份题为《笑脸背后的真面目》的新闻稿。

第二天一大早，基苔丝正准备去百货公司时，奥达克余百货公司的副经理赶到了她的住所。他一进客厅便表示歉意，并说明来意。原来，昨天下午他们清点商品时，发现错将一个货样卖给了顾客。此事非同小可，他们马上召集有关人员进行商议，展开了大海捞针般的行动，向东京各大宾馆进行查询，没有结果。于是打电话给纽约一家报社，深夜得到回电，得知顾客在美国父母家的电话号码。通过顾客的美国父母得知顾客在东京婆家的电话号

现在就去拜访你的潜在客户

码，终于获知了顾客的住所。讲明事情的原委之后，副经理将一台完好的电唱机、外加一张唱片、一盒蛋糕奉上，随后离去。这一切使基苔丝深为感动，她立即重写了新闻稿，题目叫《紧急电话》。

乐观积极的心态是销售人员不败的法宝



故事链接

古印度有一位国王，非常欣赏手下一位聪明的大臣。这位大臣有句口头禅：“很好，这是好事。”

一天，国王擦宝剑时不小心割掉了自己左手的小指头，这位大臣闻讯赶来，见国王包扎鲜血淋漓的左手，一不小心口头禅又

来了：“很好，这是好事。”国王的伤口正疼得厉害，闻言大怒，下令将其关入天牢。这位大臣仍不忘说：“很好，这是好事。”

不久，国王与众大臣到森林里去狩猎，无意间穿越了国界，进入了食人族的地盘。食人族将国王及随从大臣抓了起来。食人族的巫师见国王服饰华丽、皮肤白皙，便决定用国王来献祭。当祭礼即将举行的时候，巫师突然发现国王左手少了小指头，根据食人族的规矩，肢体不健全的人是不能用来祭祀祖先的，于是便将国王逐出了国境。而那些跟随国王同去狩猎的大臣，却一个也没有活着回来。

有了这次惊险的遭遇，国王很快记起了那位聪明的大臣，将那位聪明的大臣从天牢里放出来。国王觉得自己割断小指头时，聪明大臣所言极为有理，于是向其道歉。聪明大臣还是那句口头禅：“很好，这是件好事。”

国王说：“你说我少了小指头是好事，这我完全相信了。但你在天牢里受了这么多委屈，难道也是好事？”

“当然是好事。如果这些天我不在天牢里，那么我一定会陪您去狩猎，那您现在还能见到我吗？”

在人生的长河中，既有胜利的喜悦，又有失败的痛苦，每个人都必须面对不同的考验，我们必须像那位聪明的大臣一样，保持一颗乐观积极的心态，只有这样，我们在面对困难和痛苦时，才能游刃有余。

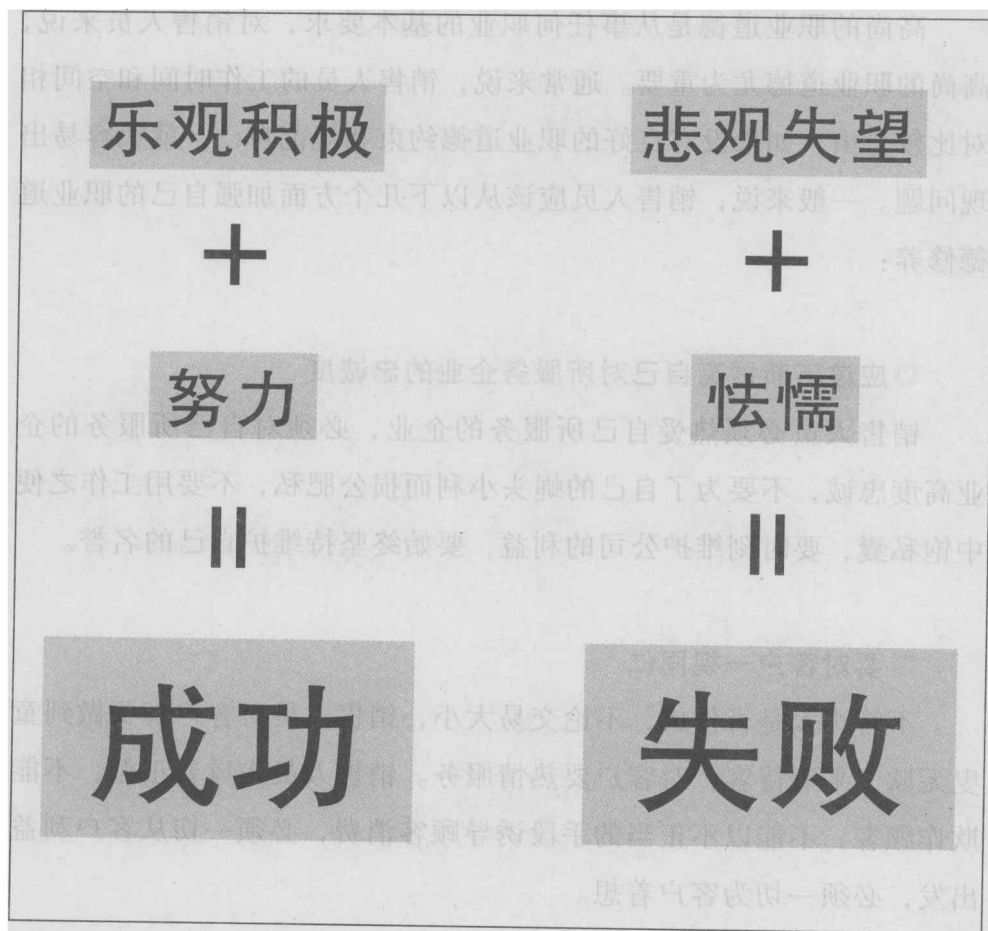
一个乐观积极的人，看见的往往是事物成功的一面，而一个悲观失望的人，看到的总是事物失败的一面；积极乐观的人觉得生活总是阳光明媚，沮丧悲观的人只能看到阴霾和暴风雨。一个人如果总是有

饱满的热情和积极向上的心态，他会用非常开放的心态去看待生活，在工作中他就容易得到更多的机会，在尝试其他职业的时候也不会感到恐慌和不适应。具备这种心态的人，如果从事销售工作往往能取得很大的成功。

众所周知，销售工作是一项非常艰苦、非常具有挑战性的工作，销售人员每天都必须面对无数次拒绝，每天都必须面对别人的质疑与责难，一旦向困难低了头，那么曾经的付出都会化为乌有，因此，销售人员必须具备比常人更好的心态。正如英国营销大师科尔·史密斯所说：“销售是一项痛苦而快乐的工作。你要遭受痛苦还是要享受快乐，完全取决于你的心态。如果你低三下四、唯唯诺诺、害怕拒绝，那你必定是痛苦的；如果你专心致志、斗志昂扬并全力以赴，那么你一定定是快乐的。”

很多销售人员一旦遇到挫折，要么心灰意冷，要么忙着去参加各种培训，事实上，真正导致他们失败的并不是销售技巧，甚至也不是人际关系，而是他们缺乏一种乐观积极的心态。什么是乐观积极的心态呢？乐观积极的心态就是一种激情，就是一种你死我活的战斗精神，就是一种任劳任怨不达目的不罢休的精神。销售人员只有真正具备了这些优秀品质，才能经得起失败的考验，才能由脆弱变得坚强，由怯懦变得勇敢。

一 销售人员必须具备的基本功



销售是一项痛苦而快乐的工作。你要遭受痛苦还是享受快乐，完全取决于你的心态。

——英国销售大师 科尔·史密斯