

销售

THE
SECRETS OF
POWER SELLING
101 TIPS TO HELP YOU IMPROVE
YOUR SALES RESULTS



大幅提升销售绩效的101条秘籍

实用、简洁、易读，众多专家推荐！

Kelley Robertson 著
季林 董才枪 马环宇 译

秘籍

Plmkt 聚力营销图书
www.plmkt.com
中国营销人最实用的营销知识宝库

屈云波 主编

销售秘籍

THE
SECRETS OF
POWER SELLING
101 TIPS TO HELP YOU IMPROVE
YOUR SALES RESULTS

大幅提升销售绩效的101条秘籍

实用、简洁、易读，众多专家推荐！

Kelley Robertson 著
季林 董才枪 马环宇 译

企业管理出版社



图书在版编目(CIP)数据

销售秘籍 101:大幅提升销售绩效的 101 条秘籍 / (美)

罗伯逊著;季林,董才枪,马环宇译.—北京:企业管理出版社,2008.6

ISBN 978-7-80255-007-0

I.销… II.①罗…②季…③董…④马… III.企业管理:销售管理 IV.F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 092639 号

The secrets of power selling: 101 tips to help you improve your sales results

Kelley Robertson

ISBN 978-0-470-83942-3

Copyright ©2007 by Kelley Robertson, All rights reserved.

The Simplified Chinese Translation edition Copyright ©2008 by The Enterprise Management Publishing House. For sale in the People's Republic of China only.

No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

All rights reserved. This translation published under license.

本书中文简体字版由企业管理出版社出版。

未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

北京市版权局著作权合同登记号图字 01-2008-3147 号

书 名:销售秘籍 101——大幅提升销售绩效的 101 条秘籍

作 者:凯利·罗伯逊(Kelley Robertson)

译 者:季林 董才枪 马环宇

责任编辑:桂莲

书 号:ISBN 978-7-80255-007-0

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.emph.cn>

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

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷:香河闻泰印刷包装有限公司

经 销:新华书店

规 格:168 毫米 × 235 毫米 16 开本 20.5 印张 280 千字

版 次:2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

定 价:39.50 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

派力营销图书

选购和阅读指引

派力营销图书目标读者

1. 首先是企业(机构)营销实战人员;
2. 次之是专业服务机构营销专业人士;
3. 大中专院校市场营销和工商管理专业师生。

派力营销图书产品定位

1. **专业**: 坚持以引进外版权威图书为主, 本版图书也要求作者均为专业人士, 派力编辑部也均为专业人才;
2. **实战**: 一是每本图书的观点、方法和案例等均来自于中外企业实践; 二是每本图书均能够指导中国当前和未来几年的营销实践;
3. **工具**: 为支持营销实战人员和专业人士日常工作的专业化, 派力营销图书陆续出版了几十本几乎涵盖营销所有方面的工具类图书;
4. **教材**: 针对企业销售人员多、培训投资大的特点, 派力营销图书陆续出版了几十本以美国版本为主的经典销售培训教材, 方便企业批量采购作为低成本培训工具; 同时, 也陆续为职业培训师出版了十余本“职业培训师教练手册系列”, 为大学市场营销和工商管理专业师生提供十余本外版经典营销教材。

派力营销图书品类指引

图书品类	目标读者	品类简介
营销新知系列	营销人员,尤其是专业人士	中国当前或未来几年需要的外版营销新知识
市场营销系列	营销人员	中国当前正在使用的营销方法和工具
销售与销售管理系列	销售和销售人员	中国当前正在使用的销售和 sales 管理方法、工具和教材
行业销售与营销系列	行业销售和营销人员	针对某个行业的营销和销售方法、工具和教材
中国营销实践系列	销售和营销人员	紧贴中国当前营销实践的方法、案例和教材
多媒体培训课程系列	基层销售和服务人员	针对基层销售和服务人员的多媒体培训课程
职业培训师系列	职业培训师和企业内训师	针对职业培训师和企业内训师的专业工具和培训教材
工商管理系列	企业(机构)管理人员	针对企业(机构)管理人员的实用方法和培训教材

备注:具体书目请查阅本书正文最后一页《派力营销图书》书目或登录 www.plmkt.com。

北京派力营销管理咨询有限公司

2008年4月8日

目 录

秘籍 1	调整自我方式的力量	1
秘籍 2	肯定的力量	6
秘籍 3	道歉的力量	10
秘籍 4	外表的力量	13
秘籍 5	文章的力量	16
秘籍 6	寻求帮助的力量	20
秘籍 7	提出销售要求的力量	23
秘籍 8	物物交换的力量	27
秘籍 9	做你自己的力量	30
秘籍 10	信念的力量	32
秘籍 11	利益的力量	34
秘籍 12	身体语言的力量	37

销售秘籍101

The Secrets of Power Selling

秘籍 13	澄清反对的力量	40
秘籍 14	清晰的力量	45
秘籍 15	陌生销售电话的力量	47
秘籍 16	交易会与展会的力量	50
秘籍 17	自信的力量	54
秘籍 18	勇气的力量	58
秘籍 19	信誉的力量	60
秘籍 20	客户服务的力量	63
秘籍 21	细节的力量	67
秘籍 22	自律的力量	70
秘籍 23	有效介绍的力量	73
秘籍 24	电梯演讲的力量	76
秘籍 25	废除附属细则的力量	78
秘籍 26	电子邮件的力量	81
秘籍 27	情感的力量	84
秘籍 28	同情的力量	87
秘籍 29	客户参与的力量	91

秘籍 30	热情的力量	93
秘籍 31	锻炼的力量	96
秘籍 32	面对面交流的力量	99
秘籍 33	面部表情的力量	103
秘籍 34	3F 的力量	105
秘籍 35	第一印象的力量	107
秘籍 36	退缩的力量	110
秘籍 37	免费提供的力量	113
秘籍 38	专注的力量	116
秘籍 39	后续行动的力量	119
秘籍 40	目标的力量	124
秘籍 41	担保的力量	128
秘籍 42	乐于助人的力量	131
秘籍 43	诚实的力量	133
秘籍 44	敏感点的力量	136
秘籍 45	信息的力量	139
秘籍 46	保持联系的力量	142

销售秘籍101

The Secrets of Power Selling

秘籍 47	言简意赅的力量	145
秘籍 48	知识的力量	148
秘籍 49	语言的力量	151
秘籍 50	倾听的力量	154
秘籍 51	营销的力量	156
秘籍 52	谈判的力量	159
秘籍 53	人脉的力量	163
秘籍 54	电子杂志的力量	167
秘籍 55	一的力量	170
秘籍 56	想像心理画面的力量	173
秘籍 57	合伙的力量	176
秘籍 58	激情的力量	180
秘籍 59	耐心的力量	183
秘籍 60	停顿的力量	186
秘籍 61	坚持的力量	189
秘籍 62	提升个人能力的力量	193
秘籍 63	计划的力量	197

秘籍 64	定位的力量	201
秘籍 65	幻灯片的力量	203
秘籍 66	练习的力量	206
秘籍 67	准备的力量	209
秘籍 68	演讲的力量	212
秘籍 69	了解产品的力量	215
秘籍 70	敏捷的力量	219
秘籍 71	提案请求的力量	222
秘籍 72	寻找客户的力量	226
秘籍 73	守时的力量	230
秘籍 74	提出问题的力量	233
秘籍 75	给自己充电的力量	237
秘籍 76	从失败中站起来的力量	240
秘籍 77	推荐的力量	243
秘籍 78	关系的力量	246
秘籍 79	说“不”的力量	248
秘籍 80	草稿的力量	251

销售秘籍101

The Secrets of Power Selling

秘籍 81	自我评估的力量	254
秘籍 82	研讨会的力量	257
秘籍 83	展示价值的力量	261
秘籍 84	沉默的力量	264
秘籍 85	闲聊的力量	267
秘籍 86	故事的力量	269
秘籍 87	结构的力量	271
秘籍 88	建议的力量	274
秘籍 89	总结的力量	276
秘籍 90	电话技巧的力量	279
秘籍 91	“告诉我”的力量	282
秘籍 92	推荐的力量	285
秘籍 93	感谢卡的力量	288
秘籍 94	时间管理的力量	291
秘籍 95	信任的力量	294
秘籍 96	附属品销售的力量	297
秘籍 97	知名度的力量	300

秘籍 98	构想的力量	304
秘籍 99	语音信箱的力量	307
秘籍 100	放弃的力量	311
秘籍 101	胜者心态的力量	313

秘籍 1 调整自我方式的力量

Secret 1 The Power of Adapting Your Approach

“与人联系的能力是一个重要的销售特质。”

——凯利·罗伯森(Kelley Robertson)

大千世界，你所接触的每个人都不同。这意味着，如果要使你的销售业绩最大化，你就必须采取让别人适应的方式。你不可能在任何时候都以同样的风格来对待形形色色的人，而希望获得最好的结果。采取让别人适应的方式意味着你需要掌握每个人的各自特点和风格，而通过调整自我行为方式，实现销售目标。

1928年，美国哈佛大学心理学博士威廉·莫尔顿·马斯顿 (William Moulton Marston) 奠定了现在人们公认的人格特质分析系统 (DiSC) 的基础，DiSC 是最著名且应用最广泛的行为方式评估工具，代表了四种不同的行为方式：

- 支配型，亦称“指挥者” (dominant, driver) ；
- 影响型，亦称为“社交者” (influencer, expressive) ；
- 稳健型，亦称为“支持者” (steadiness, amiable) ；
- 服从型，亦称为“思考者” (compliant, analytical) 。

下面是每种类型的概述以及如何识别每一种类型和与每一种类型接触最有效的方式。

支配型或指挥者：他们是以问题和目标为导向的人，重视完成的结果。这种类型多是强势且有原则的人，他们讨厌浪费时间。他们直截了当——提问直接，回答干脆。你可以从直言不讳的特征判断出支配型的人。在对话中，他们经常愿意使用“我”和身体语言。支配型的人坐姿前倾，在说到需要控制和强调的地方会伸出食指，对着对方指指点点。他们会用坚毅的目光停止无意的对话。他们在握手的时候很有力量，他

们的工作室往往杂乱无章，他们的语音留言通常尖锐而简洁：“我是乔安妮，需要回电请留言。”

销售秘籍

在销售的过程中，把重点放在向他们展示如何得到结果和实现他们的目标上。在对话中，经常使用“您”。允许他们成为销售讨论的主导，询问他们的态度，让他们表达观点和想法，这样做会帮助你获得他们的购买决策 (buy-in)。在沟通中，限制闲聊的时间，因为这样的人想快点开展业务。保持高度的自信，不要被他们讲话的直接所吓倒。

影响型或社交者：他们是一群热爱交际、雷厉风行、能量十足的人。他们的主要特点是惯于提出观点，说服别人同意他们。他们倾向于“告诉”别人，而非“提问”，因为他们是富有表现的个体非常担心遭到拒绝。他们的工作室常常挂满图片、奖励或信笺。他们通常会友好而坚定地与人握手，由于乐观和友好，使他们很容易被识别。他们的语音留言很可能非常详实而且友好。“我是罗伯特。我现在外出见客户，无法接听您的电话。有事请留言，我会给您回电话。谢谢您的来电，并祝您工作愉快！”

销售秘籍

形象对于社交者来说非常重要，所以你要称赞他们，向他们展示你的产品如何使他们在同行、同事、商业伙伴和顾客面前增色。利用第三方的证明书和担保书，在销售演示过程中讲故事效果更佳。

稳健型或支持者：支持者最乐于帮助别人，偏爱稳定的工作环境。他们要比指挥者和社交者更安静，同时也会有所保留，这也使他们更难被人了解。如果他们不同意你的想法，他们可能不会说什么，这样在一定程度上不至于造成冲突。他们是优秀的聆听者，喜欢与一两个人而不是一个群体讨论问题。他们的工作室整洁而有序，由于喜欢一致和按部就班，往往在做出改变时犹豫不决。他们的语音留言温柔且略带点歉意：“嗨，我是谢里尔。很抱歉不能接听您的电话。有事请留言。我一定会打给您。”

销售秘籍

向他们证明，他们所做的改变会很容易适应他们的工作环境并帮助到团队里的其他人。在你的提案中多使用“团队”一词，而且语气要温柔，语速要放慢。

服从型或思考者：这些人是有判断力的思想者，他们基于事实、数据、精确性和规则等等对事物进行判断并得出严谨的结论。他们关注办事程序，尽善尽美对他们来说是至关重要的。他们不一定会害羞，但由于很少表露感情而令人难以捉摸。他们的工作室简明而整洁，有时候每样东西都会按字母表顺序排列，并标上标签。他们偏好书面信息，所以要在会前发日程给他们。在信件中要层次清楚并使用项目符号，并确保拼写和语法百分之百正确。他们在语音留言中会要求别人留下详细信息：

“我是杰夫。请留下您的姓名、电话、来电时间、内容和联系您的最佳时间。”

销售秘籍

你需要给这类人更多的时间去做决策。采用大量事实、数据和统计分析来支持你提供的信息。精确地陈述、避免使用概括性的语言或让人有商量的感觉。总之，不要试图催促这类人迅速做决策。你需要通过相关事物的启发和提供满意的客户服务来帮助他们降低风险。

你所表现的处事风格跟客户的风格越接近，就越能够更快地赢得客户。就是说，相对来说，你可能会遇到更少的抵制，从而增大进入下一步销售进程的可能性。当然，你所提供的产品或服务要对客户所在的企业或组织是有价值的。