小公司必读丛书

小公司如何“搞定”客户

姜 雪◎主编

- ◆小公司如何寻找客户
- ◆小公司业务员如何拜访客户
- ◆小公司如何与客户谈判
- ◆小公司如何应对大客户
- ◆小公司如何与特殊客户打交道
- ◆业务员与客户相处时易犯的错误

中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY&COMMERCE ASSOCIATED PRESS

举重若轻永远是我们做事情的最高境界

小公司如何轻松做好每一笔业务，提高经营效益，关键在于——

小公司如何“搞定”客户

轻松地拿下订单

愉快地与客户相处

姜雪　主编

中华工商联合出版社

策划编辑："小公司系列"图书策划组
责任编辑：于建廷
封面设计：彩多设计

图书在版编目（CIP）数据

小公司如何"搞定"客户/姜雪主编. —北京：中华工商联合出版社，2008.1
ISBN 978-7-80193-984-5

Ⅰ.小… Ⅱ.姜… Ⅲ.公司-企业管理：销售管理
Ⅳ.F276.6

中国版本图书馆CIP数据核字（2007）第196415号

中华工商联合出版社出版、发行
北京东城区东直门外新中街11号
邮编：100027 电话：64153909
网址：www.chgslcbs.cn
三河市汇鑫印务有限公司印刷
新华书店总经销

710×1020毫米 1/16 印张：13 220千字
2008年1月第1版 2008年1月第1次印刷
ISBN 978-7-80193-984-5/F·269
定价：26.00元

前　言

只有善于与别人合作共处的人，才能做什么事情都会事半功倍，因为良好的人际关系是使人生活幸福、事业顺利的润滑剂和添加剂。

对小公司而言，能否与上下游及方方面面的客户搞好关系，更是决定了公司今后发展的好坏。

搞好与客户的关系确实很重要。小公司要想发展壮大，和经销商、代理商、渠道商以及购买商等这些客户是分不开的。没有客户的支持，经营就难以维持，市场就难以开拓；没有客户的支持，产品就难以进入市场，公司就难以创造优良品牌；没有良好的人脉，小公司注定是死水一潭，早晚会干涸枯竭。

有人说，得客户心者得市场。一位国内著名企业的老板在坦言营销之道时说了这样一番话："在自由市场上，企业之间的竞争，其实质是在争取客户。一个企业只要弄清了客户是谁，客户在哪儿，客户需要什么，客户在想什么，而又能始终以客户为中心设计产品，开发产品，生产产品，公司就一定会在未来的市场竞争中立于不败之地。"

有了客户做后盾，小公司才能够实现预期的目标，小公司老板才能够实现自己的抱负。尤其是在小公司遇到运营困难的时候，更是离不开诸多客户的支持，只有客户的不舍不弃，鼎力相助，困境中的小公司才有可能起死回生。这样的案例，经常发生在我们的周围，而且还在不断地上演。可见，小公司最怕的是什么？小公司怕

的不是资金短缺，不是没有合适的项目，而是失去客户的支持！

与客户搞好关系，对于小公司来说非常重要。但是，在实践中，小公司老板们却经常迷惘，不知道如何与客户建立良好的关系。比如，一些小公司老板认为要与客户处好关系，就一味地示好客户，处处依着客户，结果却适得其反，他们不买账，有的还因此抬高合作的砝码，漫天要价，闹得这些小老板们不知如何是好……为何太实在的人反而不受人们的欢迎？为什么那些“坏男孩”更容易引起女孩子的好感？因为人们喜欢的是能够给大家带来欢乐、带来利益的人，而并不喜欢虽然很实在、却没有味道的木头人！如何才能博得客户对小公司的忠诚，也是有许许多多技巧和方法的。

因此，如何轻松搞定客户，的确值得小公司老板们认真研究和对待，正是缘于这样一种想法，我们编撰了本书。本着力求最大限度地贴近小公司老板和业务员工作实践，结合小公司日常运营特点，我们对小公司如何开发客户、寻找客户、拜访客户，如何与客户谈判，如何应对大客户，如何防止客户流失，如何与特殊客户打交道，与客户相处时避免出现什么错误等诸多问题，进行了比较系统的阐述。

结构上力求清新、语言上力求通俗、操作上力求实用，是我们所秉承的原则；能够为小公司员工服务，能够为小公司老板服务，是我们永远不变的追求。

编者

2008 年 1 月

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

目　录

CONTENTS

前言 …… 1

第一章 小公司如何开发客户

1. 小公司对业务员的要求 …… 2
（1）拥有良好的心态 …… 2
（2）有一定的沟通和协调能力 …… 4
（3）值得公司和客户信赖 …… 6
（4）拓宽知识面 …… 6
（5）要肯于吃苦耐劳，善于见缝插针 …… 7
（6）要有为客户解决问题的能力 …… 7
（7）认同公司的制度 …… 8
2. 小公司如何选择合适的客户 …… 9
（1）适合的才是最好的 …… 9
（2）合作意愿的考查很重要 …… 9
（3）判断出谁是自己的客户 …… 10
3. 如何提高开发客户的成功率 …… 12
（1）最好联系客户的负责人 …… 12
（2）做好充分的准备工作 …… 13
（3）要有坚定的信念和勇气 …… 14
（4）以同理心赢得客户信任 …… 15

（5）让客户认同“物有所值” …… 16
4．如何加大新客户开发力度 …… 18
（1）扩大兼职营销队伍 …… 18
（2）尽量扩大社交面 …… 19
（3）注重客户资源的交流 …… 19

第二章 小公司如何寻找客户

1．小公司充分利用电话联系客户 …… 22
（1）明晰与客户交谈的目的 …… 22
（2）善于利用电话表达自己的想法 …… 23
（3）善于了解客户的所思所想 …… 23
（4）注意与客户用电话谈生意的细节 …… 24
链接：精选业务员电话营销案例 …… 25
2．小公司如何在网上“俘获”客户 …… 27
（1）关注某个特定行业的客户 …… 27
（2）关注最新投资、投产的客户 …… 27
（3）关注目标客户的职位变迁 …… 28
3．小公司如何利用网站寻找客户 …… 29
（1）体现专业性 …… 29
（2）体现服务性 …… 30
4．小公司如何在展销会上赢得客户 …… 32
（1）必须考虑整个销售过程 …… 32
（2）针对问题清单进行自我检测 …… 32

第三章 小公司业务员如何拜访客户

1. 如何做个有准备的业务员 …… 35
（1）拜访客户前都要做什么 …… 35
（2）见到客户之后怎么办 …… 36
（3）拜访结束之后要总结得失 …… 40
2. 如何设计拜访客户流程 …… 42
（1）打好招呼 …… 42
（2）做好自我介绍 …… 42
（3）拉近距离 …… 42
（4）设计好开场白 …… 42
（5）以巧妙询问切入正题 …… 43
（6）漂亮结束 …… 44
3. 如何激起客户的合作愿望 …… 45
（1）能赚钱才是根本 …… 45
（2）产品能卖火是赚钱的保证 …… 46
（3）服务水准是定盘星 …… 46
4. 如何才能投客户所好 …… 49
（1）清楚解读客户购买讯息 …… 49
（2）针对核心问题逐步攻克 …… 50
（3）有效处理反对意见 …… 51
（4）应对客户的拒绝 …… 51
5. 拜访时“搞定”客户有绝招 …… 53
（1）直述来意，不转弯子 …… 53
（2）让人重视，不敢小看 …… 53

（3）明确“公益”，暗示“私利” …… 54
6．拜访客户时不该说的话 …… 56
（1）尽量少用专业术语 …… 56
（2）不要质疑客户 …… 57
（3）不要出口伤人 …… 57
（4）回避不雅之言 …… 58
链接：建立小公司客户档案 …… 59

第四章 小公司如何与客户谈判

1．与客户谈判的一般技巧 …… 64
（1）给彼此都留有回旋余地 …… 64
（2）千万不要意气用事 …… 64
（3）最好有一些幽默感 …… 65
2．如何做好谈判的准备工作 …… 67
（1）确定谈判目标 …… 67
（2）认真考虑对方的需要 …… 69
（3）评估相对实力和弱点 …… 69
（4）在评价实力和弱点时应注意的问题 …… 69
（5）制定谈判策略 …… 70
（6）团体间谈判还应做哪些准备 …… 70
3．如何掌握向客户报价的尺度 …… 72
（1）搞清楚询价者的情况再报价 …… 72
（2）学会让客户报价 …… 73
（3）学会模糊性报价 …… 73
4．如何让客户接受高价格 …… 75
（1）当客户以竞品价格打压时 …… 76

（2）要掌握应对方法 …… 76
（3）与竞品进行相关质量指标对比 …… 77
（4）需要注意的事项 …… 77
5. 怎样和客户谈付款方式 …… 78
（1）要做到心中有数 …… 78
（2）要适时让步 …… 78
6. 如何面对谈判相持 …… 80
（1）采取迂回的方法 …… 80
（2）避免问题出现僵局 …… 80
（3）更换谈判代表 …… 81
（4）尝试彼此都做出适当让步 …… 81
（5）尝试巧用自嘲博得同情 …… 81
（6）暂且停止谈判 …… 82
7. 如何面对谈判僵局 …… 83
（1）要了解僵局与相持的区别 …… 83
（2）必要时让上司出场 …… 83
（3）发挥中立调解人的作用 …… 84
链接：经销协议书范本 …… 85

第五章 小公司如何应对大客户

1. 小公司为何要找大客户 …… 89
（1）有利于建立有效分销网络 …… 89
（2）有利于提高市场操作能力 …… 89
（3）有利于强化市场影响和控制力 …… 89
（4）有利于开发综合资源 …… 90
2. 小公司怎样拿到大订单 …… 91

（1）透明地公布产品的价格 …… 91
（2）强化公司内部管理 …… 91
（3）注意包装上的完美 …… 91
（4）小公司争取大订单的突破口 …… 92
（5）坚定自己的耐心 …… 92
3．小公司如何与大客户做到双赢 …… 94
（1）帮助客户做市场战略规划 …… 94
（2）控制好大客户的利润空间 …… 94
（3）经常让业务员与大客户进行沟通 …… 95
（4）建立规范的市场管理制度 …… 96
4．如何防止大客户“叛变” …… 97
（1）由专人负责大客户管理工作 …… 97
（2）建立深度沟通制度 …… 97
（3）经常进行大客户满意度调查 …… 98
（4）与大客户对产品的需求保持一致 …… 98
（5）给客户以最充分的保证 …… 99
（6）靠“商德”建立长期友谊 …… 99

第六章 小公司如何防止客户流失

1．找出客户流失的原因 …… 102
（1）因产品质量导致客户流失 …… 102
（2）因公司人员流动导致客户流失 …… 103
（3）因诚信问题导致客户流失 …… 103
（4）竞争对手夺走客户 …… 105
（5）因细节的疏忽使客户离去 …… 105
（6）因服务意识淡薄使客户离去 …… 106

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

2. 如何防范客户流失 …… 108
（1）摆正与客户间的关系 …… 108
（2）做好质量营销 …… 109
（3）增加客户的经营价值 …… 109
（4）做好创新工作 …… 110
（5）建立一个感情“账户” …… 111
3. 善于与客户交流沟通 …… 114
（1）交流前要做好准备 …… 114
（2）交流时的态度要诚恳 …… 114
（3）掌握好说话的时机 …… 115
（4）要把握交流时的“度” …… 115
（5）要学会“听话”，而不是会“说话” …… 115
（6）交流时的针对性要“强” …… 115
4. 小公司应维护好的几种客户 …… 117
（1）经常往来的客户 …… 117
（2）比较认同你的客户 …… 117
（3）机动灵活的客户 …… 118

第七章 小公司如何与特殊客户打交道

1. 如何与重点客户相处 …… 120
（1）要有的放矢 …… 120
（2）重视客户细节 …… 121
（3）要以情感人 …… 121
2. 如何与少言寡语的客户相处 …… 122
（1）不善于表达意见 …… 122
（2）认为多说无用 …… 122

（3）用神情表示自己的意见 …… 122
3．如何与不善交际的客户交往 …… 124
（1）常常感到自卑 …… 124
（2）警惕性过高 …… 124
4．如何应对最难缠的客户 …… 125
（1）最难缠的客户类型 …… 125
（2）解决难缠客户的方案 …… 126
（3）要避免容易出的错误 …… 126
5．如何对待撒谎的客户 …… 128
（1）“不诚实”型客户的动机 …… 128
（2）揭穿谎话的方式 …… 128
6．如何妥善安抚不满意的客户 …… 130
（1）真心真意为客户 …… 130
（2）选择处理不满的最佳时机 …… 131
（3）客户并不总是“对”的 …… 131
（4）随机应变，变“坏”为“好” …… 131
（5）提供更多的附加值 …… 132
（6）减少不满发生的机会 …… 132
7．如何面对来退货的客户 …… 134
（1）了解退货的原因 …… 134
（2）解决退货的办法 …… 134
（3）从根本上减少客户的库存 …… 135
8．如何对待愤怒的客户 …… 137
（1）别过于计较客户的态度 …… 137
（2）对客户要做到耐心忍让 …… 138
9．如何对待最挑剔的客户 …… 140
（1）让客户既满意又感动 …… 140
（2）如何妥善处理挑剔客户 …… 141

10. 如何面对投诉的客户 …… 143
（1）客户投诉的内容 …… 143
（2）正确理解客户投诉 …… 143
（3）处理投诉的基本原则 …… 144
（4）处理客户投诉的步骤 …… 145

第八章 小公司如何与客户增进友谊

1. 摆正原则与交情的关系 …… 147
（1）业务员为何签“君子协议” …… 147
（2）友情使原则问题模糊化 …… 147
（3）坚持原则，保护双方利益 …… 148
2. 投其所好与客户建立友谊 …… 149
（1）了解客户的爱好 …… 149
（2）要想办法“入围” …… 151
（3）与客户一起上班 …… 151
（4）要把握好机会 …… 152
3. 如何做到与客户互动 …… 153
（1）经常互访 …… 153
（2）产品互销 …… 154
（3）回访客户 …… 155
4. 随时满足客户的需求 …… 156
（1）研究客户的需要 …… 156
（2）生产客户想要的产品 …… 156
（3）尽量去满足客户需要 …… 157
5. 如何利用售后服务“讨好”客户 …… 158
（1）售后是销售的开始 …… 158
（2）利用售后服务“回人气” …… 158

6. 宴请客户时如何自如应付 …… 159
(1) 敬酒有序，主次分明 …… 159
(2) 劝酒适度，切莫强求 …… 160
(3) 拒酒得体，避免尴尬 …… 160
7. 如何开好客户联谊会 …… 162
(1) 活动时间的选择 …… 162
(2) 活动前的准备 …… 162
(3) 开展活动的细节工作 …… 163
(4) 客户联谊会程序 …… 164
(5) 操作要点和要求 …… 165
(6) 有奖问答 …… 165
(7) 抽奖 …… 166
(8) 活动后期事务 …… 166
8. 增进友谊同时不忘保持距离 …… 167

第九章 业务员与客户相处时易犯的错误

1. 只站在自己的角度看问题 …… 170
2. 与客户“打”成一片 …… 173
3. 过多打听客户经济上的事情 …… 175
4. 拒绝承担个人责任 …… 177
5. 在客户面前攻击自己的公司 …… 179
6. 陷入客户内部纷争 …… 181
7. 不能与客户进行有效沟通 …… 182
8. 在客户面前攻击竞争对手 …… 184
9. 过分夸大自己公司的产品 …… 187

参考文献 …… 189

后记 …… 191

第一章

小公司如何开发客户

开公司办企业，不论从事生产经营，还是营销服务，都是离不开客户的。可以说，没有客户便没有效益，也就没有市场。客户是上帝，是企业赖以生存的衣食父母。

对于小公司而言，客户的重要性更是不用多说。要办好一个公司，开展好公司的各项业务，必须妥善处理与客户的关系。而如何锁定客户、开发客户，是奠定良好客户关系的基础和根本。同时，一个公司也只有不断地开发新客户，不断地补充新客户，才能够使公司永远保持应有的活力，使公司得到健康发展。

1. 小公司对业务员的要求

公司业务员是战斗在市场前沿的排头兵。激烈的市场竞争对业务员综合素质的要求越来越高，一般情况下，可以从以下几个方面对业务员提出要求：

（1）拥有良好的心态

业务员首先要对营销工作充满信心，对自己的工作能力充满信心。其实做一件事能不能成功，往往取决于人们的工作欲望。一个没有坚定意念、思想不够积极的人，即使拥有很高的学历或很灵活的头脑，也是不能创造很好的业绩的。然而，那些有着强烈的“自己吃定了这碗饭”决心的人，培养并拥有了责任感，全心全意地投入了工作，以积极的态度和百分之百的信心来开拓自己的工作领域，结果真正拥有了属于自己的天地。

金先生刚进入销售这一行的时候，由于欠缺经验，连续两个月没有业绩，处处碰壁，没有一点收获。更糟的是，周围的同事都是一个单子接着一个单子，业绩直线飘红，更是给自己造成了严重的心理压力。

当时，他对自己说：“你想要做一个懦夫吗？别人能够成功就说明我们所销售的产品客户是认同的，既然我们的产品没有问题，那么别人能成功为什么你

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com