

销售员的 成功技巧

郑和生◎编著



掌握销售技巧的成功箴言录 提升实战技巧的智慧枕边书

销售员的 成功技巧

郑和生◎编著



图书在版编目 (CIP) 数据

销售员的成功技巧 / 郑和生编著. — 长春:

吉林出版集团股份有限公司, 2018.7

ISBN 978-7-5581-5216-0

I. ①销… II. ①郑… III. ①销售-方法

IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第134139号

销售员的成功技巧

编 著 郑和生

责任编辑 王 平 史俊南

开 本 710mm × 1000mm 1/16

字 数 260千字

印 张 18

版 次 2018年8月第1版

印 次 2018年8月第1次印刷

出 版 吉林出版集团股份有限公司

电 话 总编办: 010-63109269

发行部: 010-67208886

印 刷 三河市天润建兴印务有限公司

ISBN 978-7-5581-5216-0

定价: 45.00元

版权所有 侵权必究

前言

手拿公文包，穿着西服，打着领带，不分春夏秋冬，行色匆匆地穿梭在各大商业区，被人称为“工业区的幽灵”；日出而作，日落而息，心力交瘁地躺在床上苦思冥想失败的原因；黎明来临、朝阳升起时，为了心中的梦想又满怀希望与激情地去会见客户……这就是销售人员如痴如狂的生存状态，这就是销售人员每天都要经历的肉体和精神上的修炼。

日常生活中，我们经常听到销售人员这样的感叹：订单很难谈成，业绩很难提升啊！很多销售人员一提到订单头就发麻，而且有时候好不容易快拿下来的订单往往到最后紧要关头突然失败。因为不经意间忽视了客户的需求，客户不满意，产品不能成交，订单失败，那这是谁的失误呢？是销售、客服人员，还是管理者？

赢得客户不易，失去客户却在瞬间，每一位销售人员的表现，决定了公司的命运……在市场竞争日益白热化的今天，对于销售人员来说，如何在销售中找对路子，让产品瞬间成交，往往成为决定销售人员销售成败的关键因素。

其实，赢得客户订单，让客户瞬间成交并不难，难就难在你能不能找对路子，掌握销售技巧。

销售是一项成就自我、创造价值的伟大事业。日本经营之神松下幸之助、华人首富李嘉诚、世界首富比尔·盖茨等世界巨富，都是依靠销售成就了他们的事业和人生。

但在现实工作中，仍有许多销售人员的业绩不尽如人意，他们与销售高手相差悬殊。究其原因就在于销售高手找对了销售的路子，掌握了成交的技巧。

当然，作为一名销售员，不管是谁都渴望成为所在公司或行业的销售冠军，都渴望轻松、快速地完成销售目标，都想知道更加快捷、有效的成交方法！但是，销售高手不是凭空想出来的，也不是等出来的，而是依靠销售技巧在现实推销中练出来的！那么，销售高手到底是怎样炼成的呢？你将从本书中找到答案。

本书介绍了销售人员获得订单，瞬间成交的实战技巧，对销售中瞬间成交的核心要点都做了详尽的归纳总结，并对销售中所用到的技巧和注意事项进行了重点提示。本书的重要作用在于：方便销售人员在最短的时间里掌握瞬间成交的技巧，同时了解让业绩倍增的销售基本法则和技巧，从而能够合理利用时间，轻松快乐地去赢得订单，创造令人瞩目的业绩。本书集实用性与趣味性于一体，实战案例丰富，对销售人员具有较强的参考价值。

作为销售人员，也许你没有丰富的销售经验，也许你没有非常好的运气，但是如果你能够掌握本书介绍的三十种销售实战技巧，并能将其灵活地运用到实践中去，那么你就可以从一个屡屡碰壁，靠底薪维持生活的销售员，成为战无不胜，拥有非凡业绩的销售冠军。

阿基米德说：“只要给我一个支点，我就可以撬动整个地球。”那么，这本书就是你的支点，它将帮助你在销售中找对路子，掌握瞬间成交的技巧，从而成就你的销售事业，帮你实现辉煌的人生理想。

CONTENTS 目录

第一章 营销之战，攻心为上

瞬间成交技巧一

微笑是激活客户成功购买的密码 / 003

瞬间成交技巧二

爱心与真情让瞬间永远跟着你 / 011

瞬间成交技巧三

真诚大于技巧 / 020

瞬间成交技巧四

让客户感受到忠诚与安全 / 028

瞬间成交技巧五

合乎规则，遵守道义 / 036

瞬间成交技巧六

借力权威成交 / 044

瞬间成交技巧七

优质服务招来大订单 / 054

瞬间成交技巧八

诚为上策 / 063

第二章 未雨绸缪，让你在销售中变得更从容

瞬间成交技巧九

了解客户的需求 / 073

瞬间成交技巧十

做一个资料翔实的“专家” / 083

瞬间成交技巧十一

三思而后行 / 092

瞬间成交技巧十二

销售如棋盘，要懂得布局 / 101

瞬间成交技巧十三

用人脉的大网抓住大鱼 / 110

第三章 出奇制胜，一锤定音成交

瞬间成交技巧十四

独特的形象让客户记住你 / 121

瞬间成交技巧十五

无敌创意，大订单主动找你 / 128

瞬间成交技巧十六

投其所好，让你的销售变得更加简单 / 138

CONTENTS 目录

瞬间成交技巧十七

利用大客户的猎奇心理 / 147

瞬间成交技巧十八

利益诱惑大订单 / 157

瞬间成交技巧十九

直击关键人物，冲破“小鬼”防线 / 165

第四章 会说话，尽快尽速成交

瞬间成交技巧二十

学会“说话”，说来大订单 / 177

瞬间成交技巧二十一

幽默推销，大客户也会爱上你 / 186

瞬间成交技巧二十二

“倾听”出大订单 / 195

瞬间成交技巧二十三

巧妙提问，教会你如何“得寸进尺” / 205

瞬间成交技巧二十四

充分赞美，肯定付出 / 215

第五章 修炼心理，积极务实成交

瞬间成交技巧二十五

坚定的行动力，大订单成真 / 227

瞬间成交技巧二十六

企图心是销售成功的关键 / 237

瞬间成交技巧二十七

饱含激情地推销 / 245

瞬间成交技巧二十八

快乐地得到大订单 / 255

瞬间成交技巧二十九

自信就会成功 / 264

瞬间成交技巧三十

有效利用你的时间 / 273

第一章

营销之战， 攻心为上

微笑是激活客户成功购买的密码

微笑是成功推销的敲门砖，自信的微笑、真诚的微笑、亲切的微笑，是一位优秀的销售人员必须具备的基本技能。一位优秀的销售人员在推销时，需要用面部的微笑向潜在的客户表达友好的意愿，这样才能建立起客户对你的信任。一位优秀的销售人员，不仅要学会拥有微笑，而且还要学会适度地表达微笑。总之一句话，“请保持微笑，销售业绩就会掌握在你自己的手中”。

俗话说得好，“相逢一笑泯恩仇”“笑一笑十年少”。微笑能够被大家相互传递，微笑是人们发自内心的快乐，微笑不仅能够带来快乐而且还能创造出新的快乐。在人们的交往过程中，微微一笑会给人们带来一种亲切、温和的感觉，人们总会喜欢那些面带微笑的人。换句话说，一个面带微笑的人永远都会受到人们的欢迎。而作为一名优秀的销售人员更需要了解微笑的魅力，以及练习真诚的微笑，用你的微笑去开启客户的购买欲望。

微笑就像一首动听的老歌，能感染身边的每一个人。生活中，任何人都不会对那些终日愁眉苦脸、眉头深锁的人产生好感，而那些用微笑对待别人，让别人高兴愉快的人，最容易得到别人的好感。微笑是一种让人无法抗拒的语言，甚至还有人认为微笑是一座通向他人内心的桥梁，可见微微一笑的魅力有多大。微笑，一个每个人都会的简单动作还有助于人们的身体健康。它能够刺

激血液循环，缓解紧张情绪，增强免疫系统功能，特别有益于心理健康。一个笑能够使消极的情绪转换，从而转变为愉悦的心情，由此可见，对销售人员来讲，如果能找到一些笑料，让自己笑上几分钟，烦恼就会立刻消失。

1. 用你的微笑打动客户

微笑可以让你与他人之间建立信任，微笑可以使你表达出对他人的好感。微笑是来自内心的快乐，它在带来快乐的同时也创造了新的快乐，销售人员在销售的过程中，只需微微一笑，就能让对方从你发自内心的微笑中得到对你的肯定。微笑，可以拉近你与客户之间的距离，从而一笑定江山。所以说，微笑对于销售人员，是非常重要的。如果销售人员想成功地推销产品，就必须突破客户的戒备和防范，而此时的微笑就是将戒备和防范转化为信任的最有利的武器。销售人员所进行的工作是人与人之间的沟通，心与心之间的交流，因此销售人员就必须用自己的微笑和热情去感染客户，从而引起客户的共鸣，这样才能将你的产品成功地推销出去。

悄无声息的微笑，讲出了很多语言无法表达的信息，比如尊重、理解、愉快、赞同等。作为一名优秀的销售人员，更应该时刻将微笑挂在脸上，用微笑去迎接客户，即便你面对的是那种冷冰冰的客户，你的微笑也会让他们感觉到你的热情、友好、温和，进而得到他们的认可和欢迎。

美国作家F.H.曼狄诺说过这样一句话：“微笑可以带来黄金”，这便是后来大家所熟知的曼狄诺定律。曼狄诺主张人们应该多微笑，因为真心的微笑具有巨大的魔力，它是一个人销售成功的推动器。

在销售的过程中，每一个客户都想与一个面带微笑、具有亲和力的销售员来交谈，没有谁愿意面对一副冷冰冰的面孔。所以销售人员在销售的过程中，

一定要将自己最美丽的微笑展现给你的客户。这样不仅可以拉近你与客户之间的距离，还能让客户对你产生信任感，从而促使交易的成功。

一年前，在上海举行了一次巨大的汽艇展览会。在展会期间，一家汽艇公司又让一笔巨大的生意跑掉了，而另一家汽艇公司却用微笑将这笔生意签了下来。

一位富翁想要买一艘汽船，于是他就站在推销员面前说：“我想买一艘汽船。”主动找上门的客户对推销员来说是一件求之不得的好事，于是推销员周到地接待了富翁，只是推销员的脸上没有一丝笑容，全程都是冷冰冰的。

富翁看到推销员没有笑容的脸，走开了。当他走到下一个公司的推销员前，这位推销员给予了他热情的招待。待他表达了自己的意图，那位推销员脸上带着微笑说：“没问题！我会为您介绍我们的产品。”

后来，富翁买下了价值2000万美元的汽船，在交定金时，他对这位推销员说：“我喜欢人们表现出一种他们非常喜欢我的样子，现在你已经用你的微笑向我表现出来了。在这次展览会上，你让我感到了我是一个受欢迎的人。”

由此可见，有时推销员推销的成功与否，只在于一个简单的微笑，因为可以满足客户想要受到他人欢迎的心理。所以销售员在推销自己的产品时千万不要吝啬自己的微笑，要学会用自己的微笑将客户留住。

销售人员的一个微笑能够给客户一种亲切、温暖的感觉，让客户感觉到销售人员的善意、理解、支持。乐观、开朗的笑容可以让客户喜欢你，也可以让客户在你的感染下购买你的产品，同时你的微笑也会让客户的心中留下深深的印象，为以后的成功销售打下坚实的基础。总之一句话，微笑是获得客户认可的最佳法宝。下面来看一则案例：

年轻的销售员小王今天来到一家软件公司经理的办公室。

销售员小王：“经理，不好意思，打扰一下，请问，你们需要电脑靠椅吗？”

经理：“对不起，我们不需要。”经理冷冷地回答道。

销售员小王：“没有关系，我可以为你们试一下我们的电脑靠椅产品。”

销售人员此时保持着美美的微笑。

经理：“不用了，你还是走吧。”

听到这里时，销售员小王就有点忍不住了，脸色低沉了下去，无奈地离开了办公室。

在上述的案例中，如果这位年轻的销售人员小王能够将微笑坚持下去，并能够坚持用微笑去感染经理，并说服他，就有可能将产品成功地推销出去。但令人失望的是他并没有坚持下去，而是选择了一走了之，最后只能以失败告终。

试想一下，如果一名销售人员没有灿烂的笑，每天都一副冷冰冰的表情，这肯定会引起客户的反感。如果销售人员的表情给人相当不愉快的感觉，客户肯定会连衣袖都不挥地掉头就走。相反，如果销售人员在销售的过程中多一些微笑，就能吸引客户，同时也意味着有机会成功地推销自己的产品。

2. 让自己做一个受欢迎的人

在推销的过程中，很多客户有时会让你变得厌烦，他们常常会喋喋不休，并且抱怨总是多于赞赏。他们似乎蠢蠢欲动，准备随时离开。而在此之前，请你用微笑留住客户的心，处理好客户的抱怨。客户经常会向销售人员提出许多抱怨，甚至情绪激昂，怒火中烧，此时，就是考验作为销售人员的你的耐心和能力的时候，这时应该用真诚的微笑来打消客户的抱怨，积极地处理客户提出

的问题，并及时与之进行沟通。不管原因是什么，只要你用真诚的微笑来解释，将抱怨处理得当，那么客户也会对你推销的产品进行认真考虑。

销售人员在销售的过程中，有许多人心里想的，眼睛里看到的，只有订货及金钱，尤其是面对那些一次性交易的客户，这种心里更是明显地表现在脸上，让人看了很是不舒服。你要明白，客户需要的不仅是你的产品，还有你的尊重和服务，而此时的微笑就是最好的表达，它会让你成为一个受欢迎的人。你推销的产品是许多人都能提供的，然而有质量的微笑却不是每个人都能做到的。想一想，花费同样的钱，在一个销售服务人员那里，只能买到单纯的产品，在另外一位销售人员那里，还能换来一个美丽的微笑，那么你会选择哪位销售人员的产品呢？答案自然是肯定的，那就是产品+微笑。微笑是吸引顾客的最有力的武器，在复杂的人际交往中，人们常常会运用微笑来传递信息或获取信息。在推销和社交活动中，销售人员应目视对方，面带微笑以表示关注。当你初次到一家公司推销产品时，经理会用轻视的眼神上下打量你，而此时你面带微笑地向他推销你的产品，并能使他相信会给他带来利益，又大大激发起他的兴趣，那么你的推销就能获得成功。因此，请你做一个时刻拥有微笑的销售人员。

既然微笑在销售中如此重要，那究竟怎样才能拥有打动客户的微笑呢？

在销售中，总有一些销售人员带有消极心理，他们常常会想“我不是帅哥、美女，天生一副苦瓜脸，微笑对自己来说是不可能”，实际上，只要你拥有一颗微笑的心，就能够展现一张微笑的脸。微笑与你的性格没有关系，只要你愿意微笑，只要你肯去微笑，那么任何时候你都能拥有一张灿烂的笑脸。我们不应该将微笑看作困难的事情去练习，大家只需要拥一颗本来的心，努力去做就好了。在实际的生活和工作中，有挑战的笑、充满优越感的笑，有爽朗的

笑，有抑郁的笑等。并非所有的笑都适合销售人员进行推销，笑是有区别的，只有充满自信、温和、亲切的微笑才能够让你的推销事半功倍。

3. 在日常生活中多多练习微笑

大家都说，微笑是销售成功的有利武器，但为什么有的人微笑了就能销售成功，有的人即使微笑了也会失败？因此，在销售的成功和失败中，自然也就有了普通销售人员和优秀销售人员的区分。其实，销售成功的关键就在于销售人员的微笑，但微笑也是有差别的，普通销售人员的微笑往往是僵硬的，并不是发自内心的，而只是面容上简单的表现，他们在与客户交往时，僵硬的微笑会让客户感觉不舒服，很容易使双方陷入不自然的氛围中；而优秀销售人员的微笑是发自内心的、真诚的，他们在与顾客交往时，会真诚地注视着对方，并从对方的目光与自己的目光接触的那一刻，将自己发自内心的微笑从眼睛渐渐扩展至整个面部，给客户一个温暖的微笑。这样会让客户感到你的真诚，并向客户传达一种“很高兴见到你”的信息。有一些销售大师建议日常生活中可以这样练习微笑：每天对着镜子练习微笑，让镜子中的微笑感动你自己；每天坚持做脸部表情动作，从而增强脸部肌肉的灵敏；平时多留意餐厅、宾馆等服务行业专业服务人员的笑容等。

日常生活中，我们在练习微笑时，应注意微笑的几个标准：面部表情标准：我们在微笑时要真诚、甜美、亲切、善意、充满爱心；脸部表情要和蔼可亲，亲切自然；伴随着微笑自然地露出牙齿。声音语态标准：我们在与他人说话时，态度要诚恳，语句要流畅，语气要不卑不亢；声音要清晰柔和，语速要适中，富有甜美悦耳的感染力。眼睛眼神标准：我们在与客户交谈中，眼睛要正视客户，目光要友善，亲切自然，眼睛要和蔼有神，让真诚自然流露。