

金师起点·新营销书系

引爆销售

缔造卓越销售力

陈志松
著

一本业绩王者多年的行业札记

一本一线销售人员必读的案头书

SALE

销售的痛点、难点一网打尽 业绩的困境、瓶颈全方位突破

 中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

金师起点·新营销书系

引爆销售

缔造卓越销售力

陈志松
著

SALE

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

引爆销售：缔造卓越销售力 / 陈志松著. —北京：中国财富出版社，
2017. 10

(金师起点·新营销书系)

ISBN 978-7-5047-6602-1

I. ①引… II. ①陈… III. ①销售—通俗读物 IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 253147 号

策划编辑 宋 宇

责任编辑 宋宪玲

责任印制 梁 凡

责任校对 杨小静

责任发行 张红燕

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227588 转 2048/2028 (发行部) 010-52227588 转 321 (总编室)
010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-6602-1/F·2825

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2018 年 3 月第 1 版

印 张 12.5 印 次 2018 年 3 月第 1 次印刷

字 数 161 千字 定 价 42.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

序言

世界上很多成功人士都做过销售工作。比如，华人企业家李嘉诚就是从销售做起的，他19岁的时候还是一名推销员，20岁的时候被老板提拔为总经理。

销售是靠业绩吃饭的，即使你很年轻，资历可能也很浅，但是通过努力也可以创造奇迹。20岁就当上公司总经理，除了做销售工作外，做其他任何工作都很难取得这样的成就。

李嘉诚靠业绩被提拔为总经理，可见他已经为公司创造了可观的业绩和利润，公司对他十分信任。又在这家公司工作两年后，22岁的李嘉诚正式创办长江实业公司，通过几十年的奋斗，终成世界华人首富。

有人问李嘉诚致富的秘诀是什么，李嘉诚说：“因为我十几岁的时候学会了销售技巧。”

事实上，一个人如果能把东西卖出去，他就已经具备了成功的要素，这里面包括很多技能，比如懂客户心理、懂人际关系、有口才和说服力、有良好的心理素质……

要想掌握这些销售技巧，就需要进行系统的学习，并在实际工作中不断领悟。

有很多企业家在创业初期都亲自做销售工作，而他们运用销售技巧越精湛，公司的成长环境就越好。

日本经营之神松下幸之助、中国台湾的王永庆和蔡万霖都是从销售做起的。比尔·盖茨大学二年级休学，创办微软公司之后，也是从销售做起的。

当我们要做第一线的销售人员时，最重要的是设法取得每一天的第一张签约。让每一天都有一个好的开始，每一天我们都充满信心。

当你拜访客户取得合约走出客户家门时，心中有何感受？

这不单单只是一项交易的结束，这是客户对自己的肯定，这是对我能力的验证，这也是销售行业令人又恨又爱、难以割舍的魅力所在！

成交是从事销售工作最大的成就，它不仅是行动的成果，更包含了销售员的智慧。

其实，销售的成就并非只是如此，销售人员更大的成就是向自己创下的纪录挑战！

有些销售人员一年只休假三天，对他们而言，刮风下雨正是拜访客户的最佳时机，即使生病也不轻易在家休息，在辉煌的业绩背后，有着他们以血汗与辛劳写下的历程。

不是他们不能或是不愿过惬意的生活，只是他们无法抗拒与客户成交时的那份喜悦之情，这令他们甘愿放弃生活中的许多乐趣。

一旦投身销售这个行业，销售人员就得面对永无止境的自我挑战，为证明自我，为突破自我，他们勇往直前，绝不轻易回头。

每一个人梦寐以求的，无非是证明自己在人生中是个不败的勇者，而销售正是比较适合证明自己的职业。不过，它也很有人情味，只要你能不断成长，蒙尘的明珠也可以发出万丈光芒！

陈志松

2017年10月



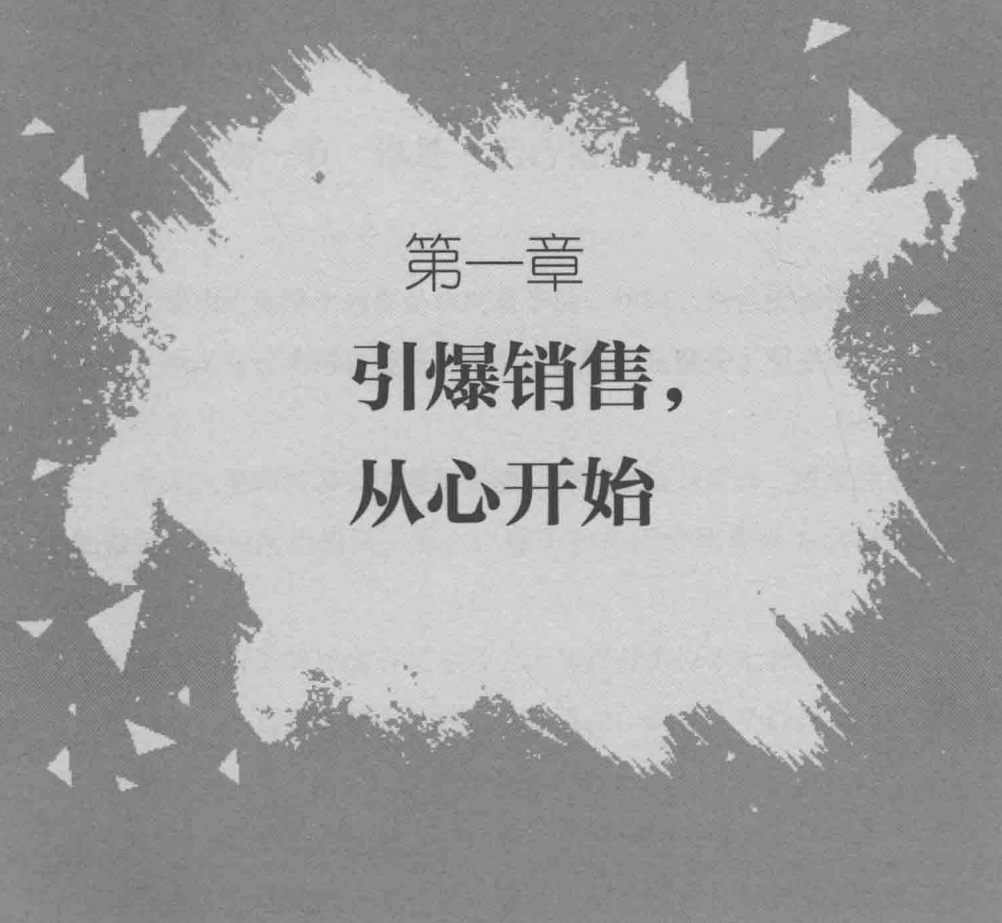
目录

第一章 引爆销售，从心开始·····	1
第一节 你是一名合格的销售者吗·····	3
第二节 引爆业绩，要有追求卓越的心态·····	6
第三节 改变心态，向业绩发起总攻·····	9
第四节 用激情引爆销售·····	11
第五节 销售，卖的不仅仅是产品·····	14
第六节 洞悉客户的心理类型与特征·····	16
第七节 自信方能赢得客户认可·····	19
第二章 建立信赖感，打动客户·····	23
第一节 赢得信任，就是赢得业绩·····	25
第二节 寒暄到位，让客户回味·····	26
第三节 适度称赞，拉近与客户的距离·····	32
第四节 寻找共同点，与客户的情绪同步·····	35
第五节 巧用幽默，轻松接近客户·····	38
第三章 引爆购买欲，如何激发客户的好奇心理·····	41
第一节 让客户的注意力自然转移到产品上·····	43

第二节	激发客户的好奇心	46
第三节	善于利用销售工具	48
第四节	不唱独角戏，设法让客户参与	50
第五节	留一点悬念，让客户急于知道	52
第六节	“先体验，后购买”的魔力	55
第四章	产品解说，让销售人员都是产品专家	59
第一节	客户购买产品的本质	61
第二节	对自己销售的产品要有信心	63
第三节	以专家的眼光来介绍产品	67
第四节	为销售产品找好卖点	71
第五节	用权威的数字说话	74
第五章	货比三家，掌控客户的比较心理	77
第一节	追求物美价廉是人的天性	79
第二节	做好市场调查，了解你的对手	80
第三节	不要掩藏产品的缺点	83
第四节	差异化建立竞争优势	86
第五节	让客户相信你的价位是合理的	88
第六节	客户愿意为“面子”埋单	93
第六章	积极解决，及时排除客户的异议心理	95
第一节	拒绝是销售的开始	97
第二节	换一种说法：“是的，不过……”	100

第三节	打消顾虑，嫌货才是买货的人	102
第四节	客户喜欢用异议表现自己	104
第五节	解除客户的抗拒点	108
第七章	赢在销售谈判，轻松应对讨价还价	113
第一节	开出超越自己期望的条件	115
第二节	讨价还价中的原则	117
第三节	利用蚕食策略	119
第四节	有备无患，预留降价空间	121
第五节	守住谈判的底线	124
第六节	让客户在砍价中拥有成就感	126
第八章	绝对成交，消除客户的犹豫心理	129
第一节	主导客户消费心理	131
第二节	环境诱导，改变刺激的方式	134
第三节	用你的真心打动客户	138
第四节	挖掘客户的心理需求	141
第五节	学会利用逆反心理	145
第六节	巧妙提问，促进成交	147
第九章	快速促成，主动赢取成交	153
第一节	促成交易，及时嗅出成交的味道	155
第二节	主动才能赢得一切	159
第三节	客户成交的禁忌	162

第四节	假定成交，让客户非买不可·····	165
第五节	“海阔天空”的境界·····	169
第十章	要畅销也要长销，用心培养回头客·····	171
第一节	第一次成交靠产品，第二次成交靠服务·····	173
第二节	给客户提供最优质的服务·····	177
第三节	优质的服务，让客户感到快乐·····	179
第四节	一位客户身边有 250 位潜在客户·····	180
第五节	一次不满就会让客户远离你·····	184
第六节	对客户的承诺要说到做到·····	186



第一章
引爆销售，
从心开始

第一节 你是一名合格的销售者吗

通往成功的道路永远都是坎坷艰辛的。所以，当你看到别的销售人员一步一步走向成功时，应该想到那个人肯定是遭受了很多挫折后才成功的。

一个人无论面对多么惨重的失败，都应该进行反省，吸取教训。如果能做到不犯相同的错误，那么以前失败的代价就算是为成功所交的学费。

销售人员失败的原因有很多种，大体可分为以下七种。

第一种，伦理道德观念问题。也就是说，销售人员的伦理道德观念存在偏差。

第二种，职业观念问题。即销售人员缺少职业观念。

第三种，个性问题。销售人员个性上的缺点也会导致交易失败。

第四种，心态问题。即销售人员心态存在问题。

第五种，知识水平问题。销售人员知识水平不高。

第六种，人际交往能力差。也就是说，销售人员在人际关系方面的摩擦，也将导致销售失败。

第七种，销售技术水平低。很多时候销售人员的失败，都是因为没

有掌握足够的销售技巧。

销售人员在遭遇挫折或失败时，要做到屡败屡战，永不放弃，坚持到最后的胜利。

1. 被拒绝是“家常便饭”

对于从事销售工作的人来说，被拒绝是“家常便饭”。

你是否见过这样的场景：客户见到销售人员上门来销售产品时，就笑容可掬地出门相迎，然后对销售人员说：“您来得正好！一直盼着您呢！您卖的东西对于我们来说可真是雪中送炭！”随后便掏钱购买产品？

这种场景在现实中出现的概率非常小，残酷的现实是，销售人员从举手敲门、客户开门、与客户交谈，一直到成交，每一步都是难关，每一关都是荆棘丛生，销售没有平坦之路可走。

销售就像一场没有硝烟的战争，在这场战争中“看不见的敌人”是最可怕的。

就如一个老兵在他的回忆录中写到的那样：“最恐怖的是眼睛看不见的敌人。跟眼睛看得见的敌人作战，心中多少有些充实感；但在密林中作战，看不见敌人，冲进去却没有抵抗，时间5分钟、10分钟地过去，静谧中可怕至极。恐怖成了我们心中的敌人……”

销售人员也有两大敌人：看得见的敌人，即你的竞争对手；看不见的敌人，即你自己。

销售人员在面对客户一次又一次地被拒绝时，如果没有顽强的斗志和必胜的信念，免不了会产生“我实在受不了这份工作了，我再也不想干了”的逃避思想，这就是心中看不见的敌人之一。许多销售人员

之所以无法取得成功，都是因为他们无法战胜这个敌人。

要想战胜这种看不见的敌人，除了销售人员自己给自己鼓气外，别无良策。销售人员要想获得成功，就不能因艰苦、挫折而屈服。因此，要选定好目标，一心一意地努力奋斗。

2. 要学会及时调整自己的心情

毫无疑问，乐观者更容易获得成功。销售人员与其杞人忧天或在意不理想的结果，还不如好好去思考，找出可行的方案。

有些销售人员生性悲观，事情还没有做完就把结果往坏处想，并提前为自己的失败找了许多借口，这样的人怎么能取得好成绩？又怎么会有可能成为销售经理呢？

倘若在一开始就放弃，胜利的号角就绝不会为你响起，未来的成功也将变得希望渺茫。

当然，自我挑战不只是喊口号和下决心，而是要找出问题的症结，用实际行动去解决问题，采取有针对性的行动。比如为了提高业绩，销售人员要延长拜访客户的时间、增加访问客户数、锁定目标、提高会晤效果和提升签单率等。

3. 不断认识自己、提升自己

要想在销售领域获得成功，销售人员就要切实地把销售当作事业来做。那么该如何判断自己是否真正地把销售当作事业去做呢？首先需要回答下面几个问题。

第一个问题：“你是不是认为自己目前从事的销售工作是有前途的工作？”

第二个问题：“在你从事销售这项工作时，是不是都事先做周全的调查与计划并实施？”

第三个问题：“你以前是不是有过‘这件事情竟然搞砸了’之类的懊恼？如果有过，你是不是会一直沉溺于这种失败当中？”

第四个问题：“你是不是想过怎样使自己的销售水平提得更高，销售业绩更为出色？”

第五个问题：“你是不是想过，完成自己的工作等于回报了企业，回报了社会？”

第六个问题：“你是不是曾经激励自己‘不要害怕，你是最有勇气的人’？”

第七个问题：“你是不是想过‘勇气需要不断地鼓舞才能继续，否则就会不断衰减直至衰退’？”

如果你的回答都是正面的，那么，就证明了你对销售工作怀有很高的热忱，是一位正视一切的勇者，你会对自己拟订的工作计划全力以赴，直至成功。

盛田昭夫是索尼电器创始人，他说：“仅有独特的技术，生产出独特的产品，事业是不能成功的，更重要的是产品的销售。”大凡效益好的企业，都把产品的销售摆在重要的位置上。只有重视销售，从而重视销售人员的企业家，才称得上是真正优秀的企业家。

第二节 引爆业绩，要有追求卓越的心态

引爆销售，需要有卓越的心态。卓越心态是一个人对待自身、他人或事物的积极、正向、稳定的心理倾向，是一种良性的、建设性的心理准备状态。面对问题、困难、挫折、挑战和责任，从正面去想，从积极

的一面去想，从可能成功的一面去想，积极采取行动，努力去做。

作为一名销售人员，成就你卓越心态的条件包括以下内容。

执着：对个人、企业和团队目标、价值观坚定不移的信念。

挑战：勇敢地挺身而出，积极地迎接变化和新的任务。

热情：对自己的工作及公司的产品、服务、品牌和形象具有强烈的感情和浓厚的兴趣。

奉献：全心全意完成工作或处理事务。

激情：始终对未来充满憧憬和希望，全力以赴地投入。

愉快：乐于接受微笑、乐趣，并分享成功。

爱心：助人为乐，拥有感恩心态。

自豪：因为自身价值或团队成绩而深感荣耀。

渴望：强烈的成功欲望。

信赖：相信他人和集体的素质、价值和可靠性。

要想改变生活，首先要做的就是改变自己。当你用卓越的心态面对生活时，即使再大的困难也难不倒你。

有一个叫雷·克罗克的人，他出生的那年，恰逢美国西部淘金热结束，一个让许多人都发了财的时代与他擦肩而过。当他读完中学后，本该继续读大学，可是又赶上了美国经济大萧条，他因没钱又失去了读大学的机会。

后来雷·克罗克进入了房地产业行业，好不容易打开了局面，不料第二次世界大战爆发，房价急转直下，他又失去了经济来源。为了谋生，他不得不四处求职，做过急救车司机、钢琴演奏员和搅拌机销售人员。就这样，几十年来，低谷、逆境和不幸时刻伴随着他，命运似乎一直在捉弄他。

虽然屡遭挫折，但雷·克罗克却丝毫不减追求美好生活的热情，依然保持着积极的心态。在外面闯荡半生的他回到老家，卖掉家里少得可怜的一份产业，开始做生意。

这时，他发现迪克·麦当劳和迈克·麦当劳兄弟俩经营的汽车餐厅生意非常红火。经过一段时间的观察，他认为这个生意很有发展前途。当时他已经52岁了，却决心从头做起，到这家餐厅打工，学做汉堡包。

后来，他与麦氏兄弟合作成立了第一家麦当劳加盟连锁店。再后来，当麦当劳经营低迷时，他又以借来的二百多万美元将其买下，并开始以科学化的管理方法经营麦当劳。

现在，麦当劳已成为全球最大的以汉堡包为主食的速食公司，而雷·克罗克则被誉为“汉堡包王”。

一个人对待生活的态度能够决定他的一生。瑞士哲学家阿米尔曾经说过：“生活失去了希望，就不再是生活，它的名副其实的名字就应该是磨难。”

我们每个人的一生都要经历很多磨难，如果能做到心怀希望，那么任何磨难都会变得微不足道。反之，放弃希望的人就像是给自己的生活判了死刑，他的人生会失去全部意义。

失败者总是用消极、悲观的心态看问题，所以他们的情绪也是消极的，比如忧愁、悲伤、愤怒、抱怨、焦虑、痛苦、恐惧、憎恨等。这种消极的情绪，会引起人们行动的迟缓、精神的疲惫、进取心的丧失，严重时会使自我控制力和判断力下降，意识范围变窄，正常行为瓦解。

成功者则不然，他们在碰到相同或更大的问题时会有积极的反应，他们会用积极乐观的心态解决问题，使结局变得更美好、更成功。我们