

新手轻松上岗丛书

林朝龙 林凌妹 主编

推销工作 一日通

TUIXIAO
GONGZUO
YIRITONG



广东经济出版社

新手轻松上岗丛书

林朝龙 林凌妹 主编

推销工作 一日通

TUIXIAO
GONGZUO
YIRITONG

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

推销工作一日通/林朝龙, 林凌妹主编. —广州: 广东经济出版社, 2002.5

(新手轻松上岗丛书/林朝龙, 林凌妹主编)

ISBN 7-80677-168-9

I. 推… II. ①林…②林… III. 推销-基本知识
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 019273 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团公司
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	8.25 1 插页
字数	144 000 字
版次	2002 年 5 月第 1 版
印次	2002 年 5 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-168-9 / F·675
定价	全套 (1-10 册) 定价 180.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

•版权所有 翻印必究•

总序



解除烦恼

轻松上岗

第一次走上工作岗位,是不是感到很紧张,很茫然?的确如此。新手上岗往往面对眼前的工作一下子竟然没了头绪,不知道该从哪里着手。

这套丛书将为你完全解除这些烦恼和困扰。

因为《新手轻松上岗丛书》就是专为刚刚走上工作岗位的新人编写的入门工具书。

这套丛书的特点是:

○ 讲求实际。去掉了枝枝蔓蔓的套话,直奔实用主题。

○ 浅显易懂。没有高深的理论,教会你实际操作。

○ 循序渐进。内容由浅入深,按部就班,如能熟练掌握和运用,必可获得升职机会。

○ 重点突出。必须掌握的知识要领,都作了强调提醒。

○ 注重速成。一册在手,当可无师自通。

谨祝读者轻松愉快上岗,工作事业有成。





刚刚走入推销职业的新手往往会因为经验不足，方法不当，理念缺乏，丧失许多机会，面对推销老手们轻松自如地拿回定单，而着急万分。翻遍所有的推销书刊，都是左一个概念，右一个理论，千篇一律，操作性不强，看来教授学者们是心有余而力不足。求教推销前辈，却又故弄玄虚，美其言曰：只可意会，不可言传。

别着急，来看看我们为你量身定作的书吧，它能使你在较短时间内掌握推销工作的相关知识，从推销员的基本素质，推销前的准备工作，到推销中的洽谈方法到最后促成交易；从怎样了解产品、寻找客户、拓展业务，到客户管理都有一系列的涉及。掌握这些内容将使您轻松上岗，不再无所适从，觉得推销工作也不过如此。

本书以最实用的经验、技巧、方法、介绍为主，如：如何利用电话进行推销洽谈，如何与客户交谈，如何进行上门推销，如何进行价格谈判，如何消除





客户异议等,目的在于教你做什么,怎么做,最大限度地弥补推销新手的实战经验。相信读者能领会编者十余年的经验积累及遍阅群书的用心,灵活运用于实际工作之中,最终成为推销高手。另外清新、活泼的语言,不拘一格的版式,使读者在阅读学习中得到松弛与享受。





目 录

-  1. 推销员的基本素质 (1)
 -  A 塑造良好的仪表形象 (3)
 -  B 确立目标,自我激励 (8)
 -  C 善于交际,广交朋友 (13)
 -  D 保持韧劲,充满朝气 (16)
 -  E 劳逸有度,身心健康 (22)
-  2. 深入了解产品内容 (29)
 -  A 产品整体概念及生命周期 (31)
 -  B 产品特性 (35)
 -  C 产品销售历史 (36)
 -  D 产品的价格 (37)
 -  E 产品的定位 (40)
-  3. 确定客户目标和公关对象 (49)
 -  A 分析客户的需要 (51)
 -  B 了解客户的消费模式 (55)
 -  C 如何确定客户目标 (61)



-  D 如何确定公关对象 (63)
-  E 如何发掘潜在客户 (67)
-  F 如何撰写市场分析报告 (75)

4. 推销洽谈的方法技巧 (79)

-  A 调查是推销的前提 (81)
-  B 如何利用电话进行推销洽谈 (82)
-  C 如何积极接近客户 (90)
-  D 如何进行自我介绍 (93)
-  E 如何进行上门推销 (96)
-  F 如何与客户交谈 (100)
-  G 如何消除客户异议 (108)
-  H 如何分析客户各种信号 (116)
-  I 如何最终促成交易 (121)
-  J 如何自我检查推销洽谈情况 (124)
-  K 如何对付行政助理或秘书 (127)
-  L 推销中经典问题应对 (130)

5. 拓展业务的方法途径 (145)

-  A 制定适当的拓展业务计划 (145)
-  B 提高推销效率 (148)
-  C 建立良好的销售渠道 (155)

	 D 开展有效的促销活动 (164)
	 E 抓住并管理好大客户 (170)
	 6. 与客户建立互信合作关系的方法和技巧 (183)
	 A 树立诚信观念 (185)
	 B 永远为客户着想 (187)
	 C 提供良好的售后服务 (188)
	 D 与客户保持日常联络 (189)
	 E 处理好客户的投诉 (191)
	 F 如何协助企业与客户建立互信合作关系 (194)
	 G 如何与消费者建立互信合作关系 (197)
	 H 如何与经销商建立互信合作关系 (198)
	 7. 价格谈判技巧 (205)
	 A 价格障碍产生的原因 (107)
	 B 判断客户类型及支付能力 (208)
	 C 确立价格“三点” (210)
	 D 报价技巧 (211)
	 E 还价技巧 (217)
	 8. 客户管理的方法步骤 (229)
	 A 客户管理的目的和概要 (231)



-  B 客户管理分析步骤 (234)
 -  C 客户管理的方法 (238)
 -  D 客户满意度的调查 (245)
 -  E 追收欠款的方法 (250)
-   后记 (255)



1

推销员的基本素质



你将掌握的内容



如何塑造良好的仪表形象



如何自我激励



如何保持韧劲

原书空白页



1. 推销员的基本素质

A 塑造良好的仪表形象

当你决定做推销员的时候，与其说是在推销产品，倒不如说是在推销你自己。试想如果一个推销员在初次见面时就让客户觉得“讨厌”，“没礼貌”，“不可信”，那么就算产品再好，在客户心中也将大打折扣。所以作为一名推销员必须时时刻刻保持良好的仪表形象，尤其是在公共场合，必须永远使人感到你风度翩翩，值得信赖。

a. 保持仪容整齐清洁

一个人的容颜如何是天生的、其次的，重要的是仪表整齐清洁，它不但会使准客户对你产生好感，也会让自己心情舒畅，信心百倍。

头发要维持干净清洁，切忌头屑，头发最好每天清洗。男性一般十天理一次发，出门前必须刮胡须，打摩丝要适度均匀。女性必须化妆，切忌素面朝天，但不能太浓、太艳，淡妆为好。头发也要梳理整齐，切忌奇异发型，最好别染发，给客户一种端庄好感。





b. 衣着得体

穿着打扮一定要适宜得体，要给人以耳目一新的感觉。应以稳重大方、向公众看齐为原则，避免奇装异服，男性一般以西装为主，女性则以职业套装为主。其他的配饰（皮包、手套、耳环……）也必须搭配得体，不要过于华丽或寒酸，并把握下列原则：

○ 根据自身经济情况，可以不买名牌，但要买品牌衣物，即尽量购买质料较好的衣服，既耐穿，又好看。

○ 尺寸适中：衣服大小应合身，不宜太宽或太窄。

○ 衣裤搭配：上衣与长裤、领带、手帕、袜子等均应搭配得当，避免反差太大，使人觉得轻松、端庄。

○ 素色为宜：衣服颜色不宜花哨，否则会有轻浮之感，要以素色为宜。

○ 经常烫洗：衬衫应天天换洗，西装则应定期熨烫，污垢与皱褶让人觉得邋遢，必须天天保持干净挺括。

○ 衣鞋搭配：在不同场合，鞋子也要有不同选择，若穿皮鞋，则一定要保持光鲜呈亮，一尘不染。



经验之谈

有一位国外著名企业家曾就推销员的服装总结出十





1. 推销员的基本素质

条经验,相信会十分有帮助:

- 推销员应该身穿西装或轻便西装。
- 推销员的衣着式样和颜色,应尽量保持大方稳重。
- 不要佩戴一些代表个人身份或宗教信仰的标记。
- 推销员绝对不要穿绿色衣服, 流行服装最好不要穿。
- 不要戴太阳镜或变色镜, 只有让顾客看得见推销员的眼睛, 才能使顾客相信推销员的言行。
- 不要佩戴过多的饰品。
- 可以佩戴某种能代表公司的标记, 或者穿上某一种与产品印象相符合的衣服, 使顾客相信推销员的言行。
- 可以携带一个大公事包。
- 要带一支比较高级的圆珠笔、钢笔或铅笔和一个精致的笔记本。
- 尽可能不要脱去上装, 以免削弱推销员的权威和尊严。



特别提醒

- 尽量避免抽烟喝酒, 尤其在即将与客户见面前, 忌食辛辣及气味不好食物, 如葱、蒜……另外可以打一些淡雅的香水以给人一种舒心的感觉。



c. 谈吐适当

言语可以弥补外表给予人的印象，谈话时应语速适中，语音适量，身体向前微倾，面带微笑，给人一种亲切，谦虚的感觉。

仪表决定了准客户对推销员的第一印象。准客户是否接受你、信赖你，合宜的穿着打扮，得体的应对应该是首要因素。

d. 行为举止优雅

作为推销员，你的行为举止，对客户有着重要的影响。和客户交往时，要保持良好的卫生习惯，不乱丢果皮、纸屑，绝不随地吐痰；不当着客户的面擤鼻涕、掏耳朵、修指甲、打呵欠，翘二郎腿等。你要注意：

○ 进门之前，应先按门铃或轻轻敲门，然后在门口静候。

○ 看见客户时，应点头微笑作礼。

○ 客户未坐定之前，切勿先坐下。

○ 递送或接名片时，务必用双手。

○ 切勿随便玩弄客户桌上的东西。

○ 绝对不要玩弄客户的名片。





1. 推销员的基本素质

- 用积极的态度和温和的语气与客户交谈。
- 坐姿端正,身体稍稍前倾。
- 双手应交叠放于膝上或轻置于桌面上。
- 认真倾听客户讲话,眼睛注视对方。
- 不卑不亢,不慌不忙,举止得体,彬彬有礼。
- 配合说话的动作应适当。
- 站立时上身稳定,双手安放两侧,不要背手。
- 客户起身或离席时,务必同时站起示意。
- 回答时,以“是”为先。
- 与客户初次见面或告辞时,应先向对方表示打扰的歉意,并感谢对方的交谈和指点。

e. 保持良好风度

要成为客户眼中值得信赖的推销人员,除了要有良好的服务品质外,在推销过程中,要保持良好的君子风度,必须做到以下几点:



要点罗列

- 不要与客户起争执,客户永远是对的。
- 不要主动攻击同行推销人员、公司、产品。
- 不要急功近利,让客户感到害怕,厌恶。

