



案头必备 经典藏书

正确的道路来自于正确的选择



学会推销

36 计

XUEHUITUIXIAO SANSHELIOUJI

要想成为推销世界的强者，就必须拥有强大的推销能力

凡 禹 编著

在推销的世界里只有两种人存在，一种是强者，一种是弱者。强者生存，弱者淘汰，
这既是生物世界的不二法则，同时也是推销世界的永恒真理。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE





案头必备 经典藏书

正确的道路来自于正确的选择



学会推销 36计

XUEHUITUIXIAO SANSHILIUJI

要想成为推销世界的强者，就必须拥有强大的推销能力

凡禹 编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



图书在版编目(CIP)数据

学会推销 36 计/凡禹编著. —北京:企业管理出版社, 2007. 11

ISBN 978 - 7 - 80197 - 882 - 0

I. 学… II. 凡… III. 推销 - 方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 164267 号

书 名:学会推销 36 计

作 者:凡 禹

责任编辑:逢 春

书 号:ISBN 978 - 7 - 80197 - 882 - 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:河北固安保利达印务有限公司

经 销:新华书店

规 格:787 毫米×1092 毫米 16 开本 24.25 印张 350 千字

版 次:2008 年 2 月第 1 版 2008 年 2 月第 1 次印刷

定 价:39.80 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

一滴水中有智慧
每一计中有远虑



现实的世界风起云涌，推销的王国波谲诡异，唯有那些掌握各种实用推销能力的人才能在各种残酷的现实之中脱颖而出，笑傲群雄，成就自己的推销事业，建立自己的卓越功勋。亲爱的朋友们，如果你也想提升自己推销能力，成为推销世界的王者，那就从阅读本书开始吧！



XUEHUITUOXIAO SANSILIUJI

只要你能帮助别人得到他们想要的，
你就能得到一切你想要的。



责任编辑：逢 春

封面设计：毛雨设计

13001115635



XUEHUITUIXIAO SANSHILIUJI

序 言

毫无疑问,没有人希望自己在失败和平庸中度过自己的一生,也没有人不渴望自己能在一方舞台上纵横驰骋,成就一番或大或小的事业。但是现实生活却是这样的:有的人成功了,有的人失败了,而有的人却一生平庸!那么究竟是什么决定了我们人生的不同呢?人生成败的关键因素又是什么呢?是家庭背景吗?有的人因出身显贵而平步青云,有的人虽出身低贱也步步高升,可见家庭背景不是成功的关键因素。是经济实力吗?有的人从大富起步而成为巨富,有的人白手起家而成为巨富,可见经济实力不是成功的关键因素。是才华学问吗?有的人学富五车而功成名就,有的人识字不多而功成名就,可见才华学问也不是成功的关键因素。是勤奋努力吗?有的人日理万机而收获甚丰,有人的力行不辍却一无所获,可见勤奋努力也不是成功的关键因素。是交际能力吗?有的人因朋友满天下而成就大业,有的人朋友多多却一事无成,可见交际能力也不是成功的关键因素。

那么,决定成功的关键因素究竟是什么呢?有个故事讲了这么一个道理:

有个老人在河边钓鱼,一个小孩走过去在一旁观看,老人技巧纯熟,因此没多久就钓了满篓的鱼。老人见小孩很可爱,要把整篓的鱼送给他,小孩摇摇头,老人惊异地问道:“你为什么不要?”小孩回答:“我想要你手中的钓竿!”老人问:“你要钓竿做什么?”小孩说:“这篓鱼没多久就吃完了,如果有钓竿,就可以自己钓,就会有一辈子也吃不完的鱼。”很多人一定会说:好聪明的小孩。其实不然,小孩如果只要钓竿,而不懂钓鱼的技巧,仅有钓竿是没用的,因为钓鱼最重要的不在钓竿,而在钓技。在现实生活中,有太多人认为自己拥有了人生道上诸如“背景”、“学历”、“经济实力”之类的钓竿,从此高枕无忧,再也无惧于路上的风雨,最后在人生路上跌得最惨的就是他们。他们就如小孩看老人,以为只要有钓竿就有吃不完的鱼,像职员看老板,以为只要坐在办公室,就有滚进的财源一样让人们唏嘘不已。因此,找到决定成功的关键就要求我们看透人生的本质,掌握“钓技”而不是“钓杆”。

其实,人生的本质就是战斗,有战斗就必须有计谋;而且人生路上的每一次战



XUEHUITUIXIAO | SANSHILIUJI



斗都几乎没有相似之处,所以,成功的关键就在于我们能够熟练地掌握并且聪明地运用这些计谋,才能纵横驰骋,永远立于不败之地。

当今的世纪是个策略世纪。地球村的形成,使得区域整合、国际化、全球化的需求更为迫切,所以不论是国际竞争、企业联盟或人际关系,都必须具备长远规划的眼光与纵横捭阖的手腕,才能竞争立足、头角峥嵘。而要做到长远永续与纵横天下,就必须进行策略研究与管理。

“36计”其实早已内化到了每一个人的生活中:3岁小孩会以“苦肉计”欺骗大人;80岁老人会以“假痴不癫”的态度面对俗世;企业集团总裁确定“远交近攻”的经营战略;家庭主妇在烦琐的家务中学习怎样“顺手牵羊”提升效率。

人的一生,不是单单只有事业需要策略,其实在我们的日常生活中,生活本身就包含着各种学问。如果我们能够尽早知道某些生活常识、人情世故,了解某些有关生活环境方面的道理、奥妙,等等,那么,它必将在日后的时间中,能够让我们在生活和事业上,左右逢源,逢凶化吉,在不知不觉之中,能够慢慢地改变着我们身边的环境和生活质量。

临渊羡鱼不如退而结网,我们的生活方式,还是只能依靠自己来改善。“生而贫困不是过,死而穷困才是罪”,在社会中,每一个人都会有一个成长、成熟的阶段,只要我们能够不断学习,总结经验教训,掌握生存技巧,人生就会变得更加游刃有余。如果我们用书中学来的技巧改变生活质量,那就足够了。

本套丛书针对我们每一个人在生活中都会面对的推销、领导、效率、社交、思维、心理这六个重要的问题采撷了大量生动的案例,详实地介绍了推销、创造性思维、社交应酬、领导艺术、心理健康、提高办事效率等方面的技巧和方法,并归纳总结为36个计谋招法,集知识性、智慧性与实用性为一体,是每一个想改变命运追求成功的人必不可少的读物。

作为一个渴望挑战自己,成就事业的人,不妨学会推销36计;作为一个希望提高领导水平的人,不妨掌握领导艺术36计;作为一个勇于创新,对未来充满奇妙



XUEHUTUIXIAO SANSHILIUJI

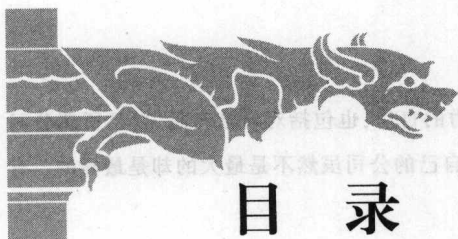
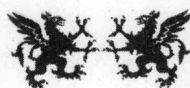


想的人,不妨了解创造性思维36计;作为一个对人际关系懵懂无知,害怕社交的人,不妨施展社交应酬36计;作为一个心理压力大,心情消沉的人,不妨试试心理健康36计;作为一个做事效率低,对工作和生活缺乏计划的人,我们不妨采用提高办事效率36计。

我们相信,掌握了36计不仅能够活跃我们的思维和思考方式,而且使我们的才智被一点一滴地挖掘出来,我们就能够不断地向成功迈进,拉近与我们内心渴望的距离了!

人生是一种学习的过程,活到老,学到老,取长补短,学有所用,老有所成。愿我们把聪明才智,用在人生最需要的事业上。人的一生,奋斗进取,建功立业,功成名就,也许,这就是人生36计的最高境界吧!我们若能从中有所领悟,有所收获,必可受益终生!





目 录

第一计 学会推销你自己

态度决定一切。我们从事推销工作,目光短浅、没有远见是不行的。你别忘了,做推销不仅仅是在推销商品,更重要的是在推销自己;不仅仅是为公司、客户服务,也是为自己打拼;推销之道不仅仅是生存之道,也是发展之道。端正自己的态度,把自己当作最好的品牌来推销,坚持如一,永不变更。

正确认识你自己	2
学会表现你自己	4
学会推销你自己	5
一张好名片是成功的开始	6
名片的使用技巧	7
递接名片的学问	8

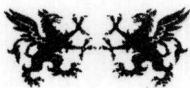
第二计 塑造良好形象

客户对推销员的第一印象很在意,你的穿着、举止、言谈、神态,都可能是你成功的关键所在。

客户对你个人的第一印象,其实也是客户对你所代表的公司的第一印象,千万不能草率行事。否则既会损害你自己的形象,同时也会损害公司的形象。

形象大方得信任	12
展现你的专业形象	12
衣着一定要得体	13
西装穿着有讲究	15
姿态端正印象好	16
行为举止符合礼仪	16





学会推销

36计

第三计 怎样使自己有人缘

推销员最需要自信。这种自信,不仅包含对自身能力的自信,也包括对自己产品、自己所属公司的自信。相信自己的产品是一流的,是客户所需的;相信自己的公司虽然不是最大的却是最棒的。有了坚实的精神后盾,你的腰杆才能挺直。

用真诚感动客户	20
永远替客户着想	20
关心客户,赢得信任	21
微笑是最好的技巧	21
真诚地赞美客户	22
向客户展示你的人品	23
让客户喜欢你	24
别让自己“不受欢迎”	26

第四计 学会吸引客户的注意

在未能吸引客户的眼球之前,推销员的一切行动都是被动的。这时候,即使你说破了嘴巴,也还是对牛弹琴。倒不如不失时机地刺激一下客户,以吸引对方的注意,在取得谈话的主动权之后,再进一步见招拆招。

有意注意与无意注意	30
吸引客户注意的方法	31
记得向客户馈赠礼品	32

第五计 推销要有正确的习惯

奇迹是人创造出来的。推销员想要成功,首先要看自己怎样看待困难。要有积极的心态,要进行积极思考,要能够接受挑战,如果能做到这些就意味着已经成功了一半。倘若把很多责任都推给客观现实,自己不争气,最后的结果自然只有抱怨“上天不公”了。

培养良好的习惯	36
培养你的第二天性	37
突破自身的局限	38





第六计

怎样培养自己的信念

推销员一定要知道,有许多事情不是因为难做才失去信心,而是因为失去信心才难做的。只有做成众人做不成的事,那才叫出类拔萃。平庸之人与非凡之人的差别就在这里。

自信是成功的第一秘诀

42

培养自信心

44

拥有坚定的信念

47

如何才能坚定自己的信念

49

如何利用信心来增强自己的说服力

53

第七计

推销要有明确的目标

理想,每个推销员都有;成功,每个推销员都想。如果今天你的理想尚未实现,成功仍遥遥无期。你是否曾经问过自己:我为自己的理想付出了多少?你是不是经常为自己的失败找一大堆借口?其实,我们不应为失败找借口,应该为成功找方法。只要努力去拼搏,命运将永远跟着你,推销亦不例外。

设定有效的目标

56

使工作目标化

57

确定实现目标的具体步骤

58

第八计

推销要有丰富的知识

你可以不聪明,但不可以不勤奋。如果不聪明是你先天的无法弥补的缺陷,那么不勤奋就是你后天自己给自己的缺陷。早起的鸟儿有虫吃,而且,天下没有白吃的午餐。唯有比别人多一份努力,才能立足于激烈竞争的社会。勤奋,勤奋,再勤奋,你才会成为世界上最优秀的推销员之一!

了解产品的内容

62

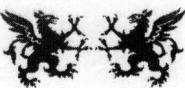
精通自己所销售的产品

63

学习成长,累积身价

65





学会推销
36计

第九计 推销要有乐观的心态

做推销员首先要相信自己：我一定行！没有天生的成功者，也没有天生的失败者，每个人都是世间独一无二的，没有谁可以被替代。大声地告诉自己：我是世界上最伟大的、最成功的推销员！在面对挑战时坚信：假如我不能，我一定要；假如我一定要，我就一定能！许多看起来很吓人的困难，其实都是纸老虎，只要你的决心坚定，你的目标明确，就一定能战胜。

保持乐观，时刻微笑

68

13条如何保持乐观的建议

70

第十计 推销要有坚强的毅力

我们每个人都有一座潜能金矿，蕴藏无穷，价值无比。但是，由于受到各种束缚，每个人的潜能从来没得到淋漓尽致的发挥。只要发挥了足够的潜能，一个平凡的人或许也可以成就一番事业，也可以成为一个新的“爱因斯坦”。推销员一定要相信自己潜能无限！

恒心与毅力

74

执著，向着成功

75

第十一计 推销先要克服恐惧

胆小的人，注定要失去生命中的精彩与美丽。刚从事推销工作的人，最难克服的就是畏惧心理：怕被客户拒绝、怕自己没有能力完成任务、怕老员工笑话……如果不能克服这种畏首畏尾的心理，很难在这一行业立足，更不要奢谈开花结果了。

你在恐惧什么

78

采取行动，消除恐惧

80

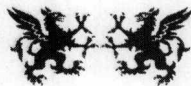
不要被一块牌子吓倒

83

第十二计 推销的工作方法

推销皇帝成功的秘诀是什么？就是脚底的老茧。这些老茧，意味着他比别人多付出几倍、几十倍的努力，意味着他比别人多承受的压力和磨难。只要你比别人多一份执著，只要你比别人多付出努力、耐性，只要你可以承受更大的压力，你也可以成为推销皇帝！





每天认识四个人

仅仅重视那些你将实际去做的事情

第十三计

学会怎样应对拒绝

再伟大的推销员都是从被拒绝开始的,要想成功,就要克服怕被拒绝的心理,习惯吃闭门羹。要做一个成功的推销员就一定要具备锲而不舍的精神和持之以恒的耐心。不气馁、不放弃,也许下一个成功的人就是你。

正视失败与拒绝

对抗失败的公式与态度

客户为什么会拒绝

巧妙应对客户的拒绝

第十四计

就这样发现客户

每一个人都不见得能尝试一次就成功,做每一件事都有犯错的时候,别人可以原谅你,但自己不能原谅自己,不能为自己找台阶,必须告诉自己错在哪里,不再重复犯错,必须保持这种态度。

态度的改变,代表做事方式即将随之改变,行为一旦改变,结果自然会改变。面临失败时,该怎么做,取决于你的一念之间。

寻访新客源并不断地建立客源

采用合理的方法进行陌生推销

陌生推销的正确心态和如何继续跟进

如何在展览会上取得成功及制定计划

在联谊会中结识更多准客户及相关注意事项

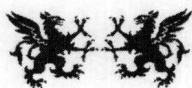
与客户联谊时常采用的方法

第十五计

推销要学会利用中介

按图索骥、纸上谈兵是推销大忌。无论多么先进的理论,多么丰富的经验,当面对不同的客户时,这些似乎一无用处——客户不是一成不变的,善变、聪明的客户是不会任你摆布的。推销之路是敲出来的,只有一点一滴地实践,一次又一次地被拒绝,才能成就最优秀的推销员。





学会推销

36计

经常性地市场咨询	120
请你的客户给你介绍客户	121
寻找合适的“猎狗”或有影响力的人物来帮忙	123
不要小看媒体的力量	126

第十六计 怎样寻找潜在客户

每个推销员都有梦想,为什么梦想被搁浅,主要原因就是缺乏勇气,想为不敢为,结果一事无成。在我们每个推销员的工作中,都会面临许多害怕自己做不到的时刻,因而画地为牢,使无限的潜能化为有限的成就。记住一句话:成功就在你身边,看你有没有勇气去摘取。

什么是潜在客户及具备的要素	130
找寻潜在客户的重要性和原则	132
培养潜在客户的六个细则和制定开发计划	134
如何找寻潜在客户	136
如何对潜在客户进行管理	139
寻找潜在客户的方法与渠道	142

第十七计 学会联系客户

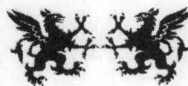
爱人者人恒爱之,敬人者人恒敬之。同理,恨人者人恒恨之,所以,微笑着面对客户,客户也会以微笑回报你。付出总有回报,做推销更是如此。

详细制定联系计划	150
抓住“机会”加强与老客户的联系	150
保持在潜在客户视线内并多为客户做事	153

第十八计 客户资料管理

要成功推销就不能整天望眼欲穿地告诉自己:“这些小事我懒得管它,总有一天,我要做成一笔大生意……”。成功应该是今天就要把每一件小事做好,而且每天都一样。大部分人都愿意注重细节,轻视小生意,因为他们没有真正了解大生意是由小生意组成的,小生意做好了,大生意也就来了。





客户管理概述与如何搜集客户资料	158
做好客户管理的方法	159

第十九计 推销要有出色的开场白

牵牛要牵牛鼻子,不要眉毛胡子一把抓。推销员每天都有做不完的事,说不完的话,要想轻松自由,泰然自若,便需动动脑筋,分清轻重缓急,与客户交流时拣最重要的说,且莫紧张兮兮,乱了阵脚,使客户不明所以。

创造性的开场白	164
好的开始是成功的一半	165
制造你的宣传大使	166

第二十计 推销要遵守的原则

诚实本身就是无价的产品。可偏偏有的推销员愿意舍本逐末。以为花言巧语能骗得了客户,等到把天吹破了,露出一个大洞来,首先砸到的可是你自己的头。

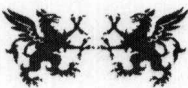
推销中的遵守与自律原则	172
推销中的切境与适度原则	173
推销中的有效与服务原则	174

第二十一计 推销要有丰富的礼仪知识

推销员要注意培养一些良好的习惯,不要太在意别人的看法或批评,如此你才能很自在地与他们相处,无须害怕偶然的失败,一次失败并不能表明你的能力或击败你,人们欣赏屡败屡战的失败者,轻视半途而废的懦弱者。林肯曾说:“我不在乎你是否失败了,我关心的是,你是否满意于自己的失败。”

推销需要懂得礼节	178
得体大方的言谈举止	180
令人愉悦的气质	183
让人感受你的魅力	185
学会尊重与自尊	186





第二十二计 怎样才能打动客户

用宏亮的声音吸引客户,激发客户的好奇心;用绚丽的色彩吸引客户,激发客户的爱美之心;用离奇的动作吸引客户,让客户感到新鲜。一句话:展示产品本身的优良品质,用过硬的质量来征服客户。

了解客户才能打动客户并明确定位	192
有吸引力的提问和谈话	196
了解非信息的运用	200
给客户作示范并让客户参与商品操作	204
掌握推荐的妙用	206
以把握成功的机会为目标	209

第二十三计 倾听是推销的法宝

最有价值的人,不一定是最能说的人。老天给我们每人两只耳朵一张嘴巴,本来就是让我们多听少说的。善于倾听,才是成熟的人最基本的素质。做推销员,就要认真倾听客户的心声,明白他们需要什么,然后才可以为他们解决问题。

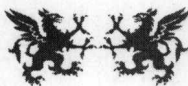
倾听也是一门艺术	
良好的倾听是推销中的一大“法宝”	
掌握娴熟的倾听技能和发掘客户的需求	217
倾听的原则与技巧	220
积极地倾听	222
交谈中应避免的弊病	226
听力障碍及应对措施	228

第二十四计 学会推销中的询问

当我们向客户推销业务时,要真心真意替客户着想。要知道客户所需要的是什麼,然后针对其需求,说些他们想听的建议,而不是硬向客户推销你想卖出去的产品。记住,钓鱼时用的是鱼饵,不是你所喜欢吃的东西,而是鱼最喜欢吃的食物。你与客户交谈沟通时,勿忘“投其所好”。

在提问之前要考虑一下





询问的辅助语言

236

询问的几种方式

238

第二十五计 电话营销的策略

出奇制胜,方能百战不殆。在你推销的过程中,要想出奇招,必须走别人没有走过的路。当你在荆棘中闯出一条路时,身上虽说留下了很多伤痕,但成功的喜悦会让你的精神更加振奋。世上本没有路,就看你如何去开创。

电话约见客户的常识

242

电话营销及全程策划

243

怎样用电话推介产品

247

电话营销的策略

249

电话处理异议与正确的电话沟通方式

252

电话推介中可能出错的方面

256

第二十六计 最有效地介绍产品

如果你不想拿起石头砸自己的脚,就千万不要过度吹嘘。吹嘘自己的产品,虽然可一时提高销量,但终究会自己给自己酿造苦果。不要蒙骗客户,别把客户当作攻克的对象!

从产品创新的角度引发客户购买兴趣

260

强调产品的信誉并让客户产生好感与好奇

260

如何推销价格优惠的商品与抢手货

261

运用迂回的方法达到目的

262

对待拒绝的方法

263

第二十七计 书信推销的方法

我们是自己最大的敌人,因为很多的障碍都是我们自己给自己设置的,可是如果我们具有远见卓识,能够抛开内心的恐惧,以高度乐观的态度去迎接推销工作中的各种挑战,那么我们在成功推销之路上将没有任何东西可以阻挡我们前进的步伐。

约见客户的书信策略

266

