



CAC 职业（岗位）培训教材

业务员

刘俊 王曙光◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



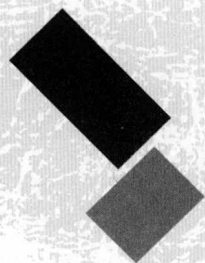
岗位职业技能

培训教程



YEWUYUAN
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

广东省出版集团
广东人民出版社



业务员

岗位职业技能培训教程

YEWUYUAN
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG



刘俊 王曙光◎编著
CAC 教育产品研发中心◎监制

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

业务员岗位职业技能培训教程 / 刘俊, 王曙光编著,
CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社,
2007. 9

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 705 - 6

I. 业… II. ①刘…②王…③C… III. 销售学 - 技术
培训 - 教材 IV. F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 141569 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	14.75 2 插页
字数	220 000 字
版次	2007 年 9 月第 1 版
印次	2007 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 705 - 6
定价	27.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: (020) 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录www.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

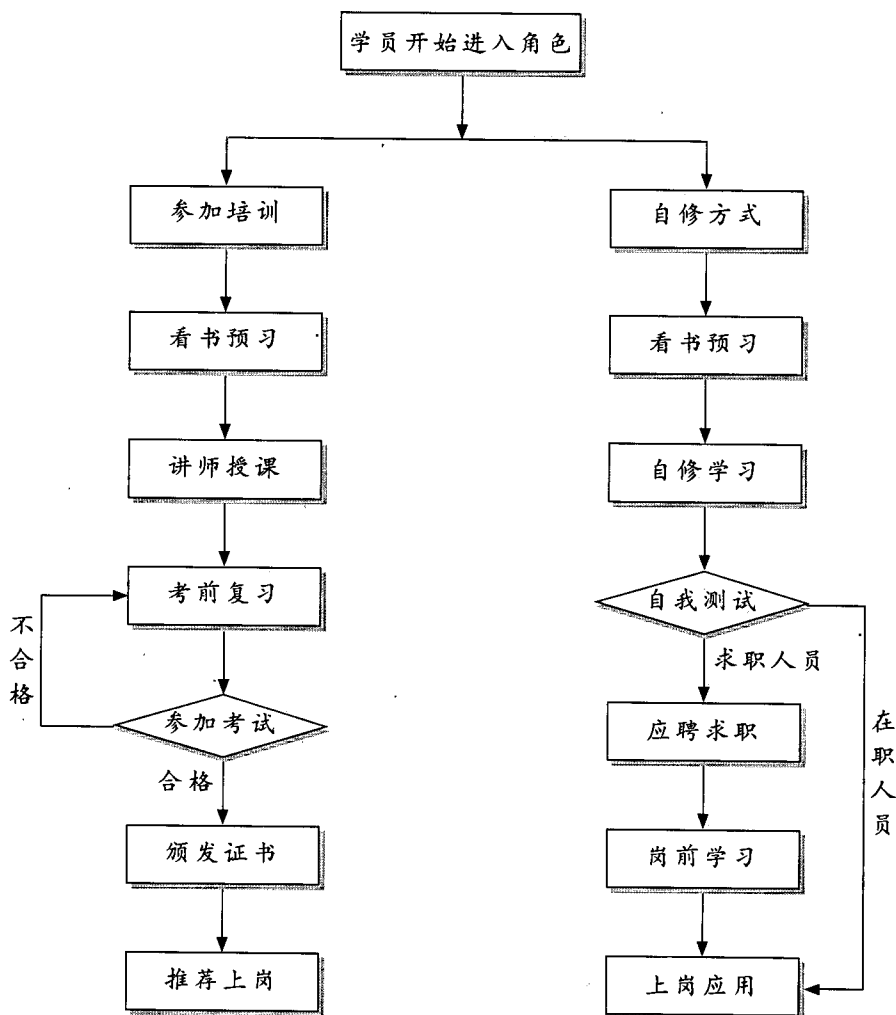
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
业务员岗位认知	业务员岗位描述 业务员岗位要求	
业务员礼仪培训	仪容仪表礼仪 服务用语礼仪 行为举止礼仪	
业务员客源开发	客户开发途径 选准销售对象	
做好销售准备	制定销售计划 了解产品知识 准备销售工具 掌握心理战术	
销售基本技能	沟通交流技能 业务洽谈技能 产品说明展示 公文写作技能	
销售必备技巧	客户拜访技巧 产品销售技巧 异议处理技巧 拒绝应对技巧 交易促成技巧 成功收款技巧	
客户关系维护	做好售后服务 与客户保持联络	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估表(自) 三套号

学员基本情况				
姓名		电话		
岗位		学历		
相关工作经历		本岗位入职时间		
学习方式		有无取证		
学习内容			五星	第一周
			四星	
			三星	
			二星	
			一星	
			五星	
自我评估			五星	第二周
			四星	
			三星	
			二星	
			一星	
			五星	
			五星	第三周
			四星	
			三星	
			二星	
			一星	
			五星	

目 录

导 读

- 导读一 岗位培训(自修)实施流程/1
- 导读二 岗位培训(自修)本书导引/2
- 导读三 岗位培训(自修)课程设置/3
- 导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 业务员岗位认知

- 第1课时 业务员岗位描述 2
- 一、每日工作内容 4
- 二、每周工作事项 5
- 三、每月工作内容 6
- 第2课时 业务员岗位要求 8
- 一、知识要求 8
- 二、心态要求 9
- 三、能力要求 11
- 本讲思考 15

第2讲 业务员礼仪培训

- 第1课时 仪容仪表礼仪 18
- 一、基本准则 18
- 二、仪容修饰要点 19
- 三、男性着装修饰 20
- 四、女性着装修饰 21

第2课时 服务用语礼仪	22
一、注重情感效应	22
二、尊重客户	23
三、使用文明用语	24
四、善于使用形体语言	26
五、电话接听礼仪	27
第3课时 行为举止礼仪	29
一、站姿	29
二、坐姿	30
三、行姿	31
四、蹲姿	32
五、相关活动仪态	32
本讲思考	36

第3讲 业务员客源开发

第1课时 客户开发途径	38
一、利用公司资源	38
二、利用个人资源	40
三、利用外部资源	44
第2课时 选准销售对象	45
一、选择推销对象	46
二、评估推销对象	48
本讲思考	52

第4讲 做好销售准备

第1课时 制定销售计划	54
一、计划制定原则	55
二、计划制定要点	56

三、计划制定方法	57
四、选择好自己推销的产品	58
第2课时 了解产品知识	61
一、产品基本知识	62
二、产品相关知识	63
三、产品诉求重点	67
四、产品销售重点	69
五、其他知识	70
第3课时 准备销售工具	71
一、销售工具的种类	72
二、销售工具的选择	72
三、销售工具的制作	72
四、辅助材料运用	76
第4课时 掌握心理战术	77
一、了解消费心理类型	77
二、掌握消费心理方法	79
三、心理战术运用	80
本讲思考	82
 第5讲 销售基本技能	
第1课时 沟通交际技能	84
一、根据客户背景设计沟通方式	84
二、与客户沟通的语言	87
三、与客户沟通时的态度	92
四、充分利用沟通工具	95
第2课时 业务洽谈技能	99
一、做好洽谈准备	99
二、业务洽谈技巧	102
三、业务报价艺术	104

第3课时 产品说明展示	107
一、产品说明	107
二、产品现场演示	115
第4课时 公文写作技能	119
一、合同的撰写	119
二、报告的撰写	121
三、商务信函的撰写	124
四、产品说明书的撰写	126
五、年度报告的撰写	127
六、建议书撰写	128
本讲思考	135

第6讲 销售必备技巧

第1课时 客户拜访技巧	138
一、做好拜访前的准备	138
二、进行电话预约	143
三、拜访客户应掌握技巧	144
四、拜访客户应注意禁忌	149
第2课时 产品销售技巧	153
一、解除客户的抵触心理	153
二、读懂客户的表情及动作	155
三、产品示范演示技巧	155
四、巧妙使用暗示法则	157
五、捕捉客户的成交信号	159
六、与客户达成成交意向	160
七、尽可能地利用聚会进行推销	162
第3课时 异议处理技巧	163
一、异议的种类	163
二、正确对待客户异议	165

三、处理异议的原则	166
四、处理客户异议的方法	167
五、处理客户异议的技巧	171
第4课时 拒绝应对技巧	177
一、时时做好被拒的准备	177
二、分析被拒绝的原因	179
三、拒绝类型及应对技巧	179
第5课时 交易促成技巧	184
一、达成交易的方式	184
二、达成交易的障碍	184
三、促成交易的准则	185
四、促成交易的语言技巧	185
五、促成交易的要点	187
第6课时 成功收款技巧	189
一、心理方面的准备	189
二、平时的态度	190
三、接触的技巧	190
四、收款确认时的注意事项	190
五、收款后的处理事项	191
六、掌握客户的付款心理	191
七、催款时的注意事项	192
八、异常情况的应对措施	193
本讲思考	195
 第7讲 客户关系维护	
第1课时 做好售后服务	198
一、产品信誉维护	199
二、产品退换作业	200
三、正确处理抱怨	201

四、重视意见反馈	204
第2课时 与客户保持联络	208
一、与客户联络感情的时机	208
二、与客户联络感情的方法	209
本讲思考	213
 模拟测试	 214
参考文献	219