

Best-selling global
Success
Inspirational classic

solution



畅销全球的成功励志经典

世界上最伟大的 推销员

推销是一门科学，也是一门艺术。或许一个微笑，就可以打动客户的心；或许一个故事，就可以和客户成为朋友。洞悉推销的规律，掌握推销的技巧，做最伟大的金牌推销员！





Best-selling global
Success
inspirational classic

solution



张艳玲◎主编

【畅销全球的成功励志经典】

世界上最伟大的 推销员

RFID

民主与建设出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

世界上最伟大的推销员 / 张艳玲改编. —— 北京: 民主与建设出版社, 2015. 9

ISBN 978 - 7 - 5139 - 0747 - 7

I. ①世… II. ①张… III. ①推销 - 基本知识 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 210158 号

© 民主与建设出版社, 2015

世界上最伟大的推销员

全案策划:  华图书业
HUATU BOOKS

总策划: 董治国

主 编: 张艳玲

责任编辑: 王颂 王倩

装帧设计: 王洪文

出版发行: 民主与建设出版社有限责任公司

地 址: 北京朝阳区阜通东大街融科望京中心 B 座 601 室

电 话: 010 - 59419778 59417747

印 刷: 北京威远印刷有限公司

开 本: 710 mm × 944 mm 1/16

字 数: 130 千字

印 张: 13

版 次: 2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1 - 10000

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5139 - 0747 - 7

定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究

前言 | PREFACE

推销是生产者与消费者之间的纽带,是发展商品经济必不可少的环节。随着商品经济的蓬勃发展,推销的地位日益重要,作用日益巨大,任务日益繁重。推销工作的好坏,已经成为影响商品经济发展的重要因素。

随着我国经济的不断发展,推销员的队伍在不断壮大,成为一名优秀、顶尖的推销员,是众多推销员梦寐以求的事情。

而作为一名推销员,光有美好的梦想和踌躇满志的热忱是远远不够的,还要掌握推销工作的专业知识与推销技巧。比如,一名推销员从迈出公司门口到与客户达成共议这一过程中,需要推销员完成一系列的具体工作——如何从众多的人群中选出具有购买欲望的客户?什么时候开始和客户面谈?什么样的言辞能够打动客户?怎样揣摩客户的心理活动?如何能够与客户成功交易……这系列的问题都是摆在推销员面前的荆棘与坎坷。

因此,在一些推销员心里,把销售看做是一项艰难的工作,可是事实并非如此。在成功的销售事例中,有的推销员只是借用了—个微笑,就打动了客户的心;有的推销员只是讲了一个故事,就与客户成为好朋友;而有的推销员只是简单地说了几句话,就获得了客户的赞同。可见,推销既是一门科学,也是一门艺术。正确认识现代推销活动的基本原理、敏锐洞悉推销工作的一般规律、熟练掌握推销的方法和技巧,是每一位推销员的成功秘诀。

但我们也应该看到,有一些推销员存在着不注意自己的形象,不懂得推销的技巧,不知道怎样去发现客户、挖掘客户,不善言辞等问题。要想在推销界有所发展,对推销的方方面面不了解是不行的。而本书就是要

帮助这样的推销员一步步向更专业的方向迈进。

每个梦想成功的推销员都可以从本书中广征博取,培养全新的推销习惯、素养、技巧和心理,迅速提升销售能力和业绩。将此书所总结的销售经验和点滴智慧运用到实战中,你一定会取得惊人的成就。仔细阅读本书,下一个金牌推销员就是你!



目 录

前言	1
第一章 推销是一项伟大的工作	
01 推销员是使者而不是乞丐	2
02 推销可以让你富有	4
03 让别人知道你是一名推销员	6
04 将推销融入生活	8
第二章 心态是成功推销的第一步	
01 相信自己会成功	12
02 虚心接受他人的忠告	15
03 热情让你的工作更出色	17
04 努力克服恐惧心理	20
05 把“不可能”从你的字典中删掉	23
06 成功的推销离不开毅力	25
07 保持乐观的精神	28
08 修炼耐心,坚定推销	31
09 坚持不懈,直到成功	34
10 不达目的不罢休	37



11	为明确的目标而行动	41
12	执著,向成功迈进	44
第三章 给客户留下良好的第一印象		
01	建立有利的第一印象	50
02	修炼令人愉悦的气质	53
03	仪态大方,体现素养	55
04	语言魅力不容忽视	56
05	首次面谈,重视礼节	59
06	穿着一定要得体	61
07	谈吐优雅,成功推销	64
08	如何递接名片	67
第四章 掌握推销的语言技巧		
01	发现对方的兴趣点	70
02	合理说明结合生动描述	73
03	让自己的声音更加动听,充满魅力	75
04	引导对方多说“是”少说“不”	79
05	不同的顾客不同的说服方法	83
06	恰当的提问可以使销售更顺畅	86
07	少说“我”多说“你”	91
08	让幽默为推销注入活力	94
第五章 真正的推销从拒绝开始		
01	人们为什么会拒绝	100
02	为拒绝做好准备	101
03	消除客户的成见	104
04	正视失败与拒绝	107
05	让拒绝成为前进的动力	109





- 06 从被拒绝中学会推销 113
- 07 积极面对客户的拒绝 115
- 08 给顾客一个购买的理由 118
- 09 恰当地处理客户的抱怨 121

第六章 你也能成为推销赢家

- 01 一个好的开场白至关重要 126
- 02 拜访前做好积极的准备 128
- 03 思考必须存在于推销之中 131
- 04 推销中不可缺少心理战术 133
- 05 争取并珍惜与客户面对面的机会 135
- 06 精通你所销售的产品 138
- 07 重视细节制胜 141
- 08 正确对待竞争对手 143
- 09 做一个“心灵捕手” 147
- 10 善于倾听更受客户的欢迎 151
- 11 不可忽视微笑的魅力 154
- 12 及时捕捉成交的信号 157

第七章 客户是你永远的朋友

- 01 对待客户千万不要以貌取人 162
- 02 吸引客户的方法 165
- 03 热情地对待你的每一位顾客 166
- 04 站在客户的角度考虑问题 169
- 05 取得客户的信任 172
- 06 永远做客户最好的顾问 174
- 07 处处留心皆客户 176
- 08 用赞美敲开顾客的心 179



第八章 不能忽视售后服务

- 01 真正的推销使于售后 184
- 02 成交结束,服务开始 186
- 03 售后服务是推销的延续 188
- 04 永远不会结束 190
- 05 给顾客提供最完美的售后服务 192
- 06 永续服务,永久客户 194
- 07 与客户联络感情 197



第一章

推销是一项伟大的工作

推销员将优质的产品卖给客户的同时,自身也得到了巨大的发展,所以说推销是一门双赢的艺术,在帮助了别人的同时自己也赢得丰厚的回报。推销工作是最具有挑战性的工作,也是最刺激的工作,最具有竞争力的工作,更是一项最伟大的工作。

01 推销员是使者而不是乞丐

推销是当今企业需求量最大,也是个人发展空间最大的一个行业。真正意义上的推销,不仅是商品的推销,还包括自我的推销,不仅要让客户喜欢你的东西,更要让客户喜欢上你。

但一些推销员在看待推销这项工作时,只把它当作一种谋生的手段,而不是实现其社会价值的方式。因为对待推销这项工作的不同态度角色,推销员便产生了两种心理:乞丐心理和使者心理。所谓乞丐心理,认为自己是请别人、乞求别人帮忙来办成某件事情。乞丐心理的推销员在推销时非常害怕客户提出反对意见。一旦听到反对意见,他们马上就觉得成交将失败。这使得推销员一直处于紧张的状态中,不能自由地与客户进行心贴心地交流。

生活中你可能会遇到这样的推销员,他们经常会这样抱怨:“现在客户越来越难开发”“到嘴的鸭子给飞了”“他老是对我心存戒备,好像我会谋害他一样”……这就是怀有乞丐心理的推销员。

而拥有使者心理的推销员却正好与之相反,这是当今流行的推销员心理模式,是一种鼓励自己、提高自己自信心的措施。

你去走访一个客户,不是求他购买产品,而是向他介绍或推荐一种对他有用(有利)的赚钱的产品,这就好比医生上门看病,给患者带来的是便利、实惠。你今天迈进某个店铺,是这个店铺的福气,因为你将给他们带来一些意外的惊喜,你将给他们带来便利或赚钱的机会。总之,你是光明的使者,你手中的每一个产品,都可能会给客户一个获利的机会。

每个人在内心深处都会给自己一个角色定位,即我是什么样的人,在现实中扮演什么样的角色。在这种角色定位下,人的大脑会通过各种信



息渠道来收集有关这种角色定位的办法,最终通过行动来实现意识中的自我。

而拥有乞丐心理和使者心理的推销员就是两种角色定位,这两种心理模式下的精神状态是不一样的,展现在客户面前的气质、信心也不一样,最终取得的销售业绩也肯定会有差别。推销员推销的不仅是产品,更是推销自己。在使者心理模式下,更容易将自己推销出去,取得客户的信任。因此,一个优秀的推销员必须拥有使者的心理。

正因为公司的产品对客户有用,你才不辞辛苦地赶来向他介绍、推销。你是来帮他满足、解决各种需求的,你为什么没有信心?当你意识到自己的职责就是诚恳地为用户(客户)服务时,就很容易摆正心态,树立起自信心。而拥有了这种心态,推销就不是一种负担,而是一种奉献,是一种乐趣,你的精神状态会得到很大改善,你的客户就会用期待的目光迎接你。此时,你的推销就有了成功的可能。

其实,推销是一项生动活泼、内容丰富的活动。在这一过程中,除为客户提供产品、提供服务外,还能给推销人员带来许多良好的心理感受和体验,从而产生成就感和满足感,自己的社会价值不断得到实现。同时,在与客户的交往过程中,推销员还能不断提高和发展他们的观察力、随机应变能力、自制力和一系列可贵的品质,从而使其整体素质得到提高。这正是人们从推销这项工作中获得愉快和满足的原因。从这点上来说,推销是一项伟大而有意义的工作。

有心理学家曾经指出:人体心理中的积极性因素是一切活动能力的来源。在使者心理模式中,你可以不断地调整自己的情绪。比如,当你遭到客户的拒绝时,就会有一种受挫感,但是使者心理会让你重新调整自己,并不断地进行心理暗示,鼓励自己,给自己打气,相信自己一定能成功,之后,你的大脑就会指导你的行为:你要与客户作诚恳的沟通,集中精力找出客户拒绝的症结所在,沟通的语气要稳重,要坦诚友好,等等。这样,你就会永远处于一种斗志昂扬的状态中。

拥有了使者心理,在推销过程中遇到的种种困难也会迎刃而解。你

会非常自信,能轻易地摆脱糟糕的境遇,最终走向成功。

推销员语录

推销人员有时像演员,但既已投入推销行列,就必须敬业、信心十足,且肯定自己的工作是最有价值 and 意义的。

02 推销可以让你富有

要想取得事业的成功离不开推销,要想实现自我价值也离不开推销。推销是我们生存在这个世界上所必须具备的能力。

身处现代社会洪流,我们每个人必须把自己推销给社会。其实,我们每个人都在从事推销工作,因为我们无时无刻不在推销自己的思想、观点、产品、服务等。推销无时无刻不在发生,当美国举行总统大选时,候选人以自己的执政纲领、言谈举止等通过新闻媒体,将自己推销给全体选民;当微软将推出自己的视窗操作系统时,是将自己作为未来世界的标准推销;当张朝阳提出“注意力经济”的理念时,是将“搜狐”推销给上网者及公众;当周杰伦在各地巡回演出时,是把自己的形象和音乐推销给众多的歌迷……可以说,推销无处不在,无时不有,无论你是三岁顽童,还是八旬老翁;无论你是政治家、歌星、艺术家、商人,还是普通老百姓,都需要推销。

总统的每一届竞选,实质上就是一个推销总统的班子;教授的每一次著书立说,实质上就是一次推销行动,推销自己的思想,传播自己的理念;学生也需要推销,无论是博士、硕士,还是大学生,在进入社会后,你要把你的才华,把你最美好的一面,展示在招聘者的面前,这都是推销。至于企业家、商人,推销更是已经融入他们的生命。所以推销是显示一个人的



才能和本领的工作。

很多人都希望自己富有,拥有高档住房、名牌汽车,这些都离不开钱。那么,怎样才能更快、更多地赚到钱呢?据统计,80%以上的富翁都曾做过推销人员。美国管理大师彼得·杜拉克曾经说过:“未来的总经理,有99%将从推销人员中产生。”世界著名的华人富豪,如李嘉诚、蔡万霖、王永庆等,他们都是从做推销员起步的。他们的学历有限,但却不辞辛苦地通过推销积累经验,累积本钱,终于成就了自己的事业。李嘉诚推销钟表、铁桶,从中学到了做事业的诀窍;王永庆卖米起家,利用其灵活的经营手段,成就其塑胶王国;蔡万霖与其兄蔡成春从酱油起家做成世界十大富商……



只要你会卖东西,你就能赚到钱;卖得越多,赚得就越多。在日常生活中,买卖随时随地都在进行。钱从这个人的口袋里流出,进入了那个人的腰包,然后又从那个人的腰包流出,进入了另一个人的口袋。你只要想

尽办法让钱进入你的腰包,你就富有了。

一个乡下人去上海打工,向不见泥土而又爱花的上海人兜售含有沙子和树叶的泥土做“花盆土”,结果赚了大钱。美国罗氏公司的创办人艾德·罗把沙土和锯屑放在纸袋里,在袋子上写着:“猫儿厕,能除湿去臭,问你的猫儿就知道。”结果创造了25亿美元的销售额。

不管到什么时候,也无论你预备将来做什么,推销对每一个人来说真的很重要。一旦你证明了自己具有推销能力,成为推销高手,你就可以在任何时间、任何地点为任何人工作,因为有许多人需要你,而你也会因此而变得富有。推销是人生必修的一门功课,它使你的人生更加辉煌。

推销员语录

在取得一鸣惊人的成绩之前,必先做好枯燥乏味的准备工作。

03 让别人知道你是一名推销员

长久以来,人们对推销的认知较低,推销员是一个最容易被误解甚至看轻的职业。但随着社会对推销的高度重视以及市场的高度发展,人们开始对推销的本质有了更深的认识。

然而,世界各地有许多推销员,至今仍羞于承认他们的职业,而使用各种头衔来掩饰自己是推销员的身份,如代表、顾问、中介、助理、行销专家、经理人、律师、传销商、业务执行、经纪人……他们一直不愿公开承认自己就是推销员!

乔·吉拉德说:“选择推销这个职业,就注定选择了艰难。但是,如果推销员将它作为一门有规则、标准和原则的职业去做,那么就可以靠它取得成功,为我们带来金钱和情感上的满足。”



事实上,推销这一工作既能给自己带来不菲的收入,又能给他人带来好处。不要害羞,勇敢地告诉别人,让别人知道你是一名推销员,让他们了解到,这项职业其实给了你一个帮助他人的好机会。医生治好病人的病,律师帮人打赢了官司,解决了他人的困扰,而推销员则为世人带来舒适、幸福的服务。

通常,成功的推销员会为自己所取得的成就感到满意。大多数成功的推销员为人处世也很成功,他们乐于听取朋友的意见和忠告,而在推销过程中培养出来的自信也帮助他们克服了许多困难。

就像杰出的运动员一样,推销员都是斗士,必须有必胜的决心。他们乐于因胜利而为人称颂,喜欢一遍又一遍数着成功的果实。

当推销员与客户成交一笔生意之后,双方都不是失败者,这是一种双赢的胜利。如果是一笔好的交易,买者和卖者都是胜利方,而这正是推销的魅力所在。还有什么职业比这更好的呢?告诉全世界的人,你为自己的胜利感到骄傲,并且要立刻走出门去,再谈另一笔生意!

你应该为你是一名推销员而感到骄傲!

想成为冠军推销员吗?那么首先要记住的是:推销并不是用来果腹的简单工作,而是一项帮助你登上成功高峰的事业,是一项伟大的事业!

托尼·高登说:“每一个推销员都应以自己的职业为骄傲,因为推销员推动了整个世界,如果我们不把货物从货架上和仓库里面运出来,整个社会体系的钟就要停摆了。”身为一名推销员应该以推销业为荣,因为它是一份值得别人尊敬以及会让人产生一种成就感的职业,如果有任何方法能使失业率降到最低,推销即是其中最必要的条件。

推销员是一个美妙的职业。从你开始工作的第一天起,就会发现,推销不像其他的职业那样单调,日复一日。你会发现你所遇到的人、事情每天都是不同的,你每一天都要将幸福送出去,每一天都会有新的东西等你去了解,去学习,去获取!因此,在这个舞台上,你可以看见自己的最佳表现。此外,由于接触到多种多样的人,你会不断地积累方方面面的知识,厚积薄发,这些资本日后就是你成功或者晋升管理层的基石!

现在,请你大声、勇敢地喊出来:“我是一个推销员,我是一个从事伟大事业的人!”一定要用心感受推销工作的伟大,热爱你的工作,并且记住,你成功的第一步已经迈出!

推销员语录

推销并不存在于真空状态中,事实可能会超乎想象。

04 将推销融入生活

作为推销员,想要交易成功,关键是要以“客户的需求和期望”为推销导向,站在客户的角度看问题,并帮助他解决问题,而要做到这些,需要推销员能够潜入对方的生活,将推销生活化。

其实,每一个推销员都知道替客户着想的道理,但大多数人还只是停留在口头上,而在实际行动中却不愿意多付出一些。要想得到就要首先付出。只有你对客户付出你的关爱,客户才会回报你信任,从而促成交易。因此,我们强调,替客户着想必须要本着“买卖是真爱”的原则。

有一次,弗兰克去拜访一位客户,他看见客户5岁的小女儿正在地板上玩耍。小姑娘很可爱,弗兰克很快就成了她的好朋友。

小姑娘的父亲忙完手中的工作后走过来与他打招呼,他说很久没有买弗兰克的产品了。弗兰克并没有急于向他推销什么,只是夸他有个可爱的小女儿。

这位客户对弗兰克说:“看得出来你真是喜欢我女儿,如果方便的话,你晚上来我家参加她的生日宴会吧,我们家就在这商店附近。”

弗兰克办完事后,真的去参加那个小女孩的生日宴会了。

宴会上大家都很开心,弗兰克一直到最后才离开,当然手里多了一笔