

THE AUDACITY OF SALES

一个销售总监十六年的抢单笔记

销售无畏

徐铁◎著



没有搞不定的客户，只有不懂技巧的销售

照着做，你就能成为销售高手

一个销售总监十六年的抢单笔记

销售无畏

徐铁◎著

XIAO SHOU WU WEI



没有搞不定的客户，只有不懂技巧的销售
照着做，你就能成为销售高手

图书在版编目 (CIP) 数据

销售无畏 / 徐铁著. — 北京 : 民主与建设出版社,

2016.1

ISBN 978-7-5139-0942-6

I. ①销… II. ①徐… III. ①销售—经验—中国

IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第287298号

出 版 人： 许久文

责任编辑： 李保华

整体设计： 仙 境

出版发行： 民主与建设出版社有限责任公司

电 话： (010)59419778 59417745

社 址： 北京市朝阳区阜通东大街融科望京中心B座601室

邮 编： 100102

印 刷： 固安县保利达印务有限公司

版 次： 2016年5月第1版 2016年5月第1次印刷

开 本： 16

印 张： 14.75

书 号： ISBN 978-7-5139-0942-6

定 价： 36.00元

注： 如有印、装质量问题，请与出版社联系。

只有搞定自己，才能搞定别人

几年前，我去内蒙古出差，途中回老家待了几天。

当时已经是冬天，公司业务紧迫，没多逗留就又要上路，临走前，我父亲说：“我送送你吧。”以前的我肯定不会答应，但那天我没拒绝父亲，两个人一路无言，从家走到火车站，顶着漫天小雪。

父亲说我就送到这了。我来到站台转身看到父亲的背影，莫名感到一阵酸楚，眼泪止不住流了下来。

很多事，很多话，很多人，在经历时没有触动，真正明白其中的感受可能已经是多年以后了。

做销售十几年了，几次想转行，从人行到事业高峰期，一直没有断过这想法。为什么？累。销售，这份工作不仅在脑力上，也在体力上给人很大压力。

现在，十五年过去了，我还在这个行业，我问自己：为什么能坚持到现在？

我想到两件事。第一件事，是我刚进保险公司时，面试我的领导姓张，一个看起来很严肃的年轻女主管，戴着眼镜。

在确定入职后，她跟我说：“小徐，你的资历不错，我让你入职。不过有几件事也要跟你说下。”

“你还年轻，虽然我们才见面，但从你刚才所说的工作经历中，我

觉得你是个目标感不强的人，而我们的核心观念就是目标感，作为销售，目标感很重要。”

“我不希望以后给你的评价是‘小徐人不错，可是工作目标没有达成’。”

我看着她，并不理解她所说的目标感，我甚至觉得自己的目标感还挺强的。

第二件事，我曾经花了三个月，拜访同一个客户二十多次，做了无数的准备工作，研究了无数的销售技巧。客户很信任我，对我的服务也很满意，但始终没有签单。

我每天拜访客户前都会做详细的准备工作，不知道比其他人努力多少倍，我当时的主管姓郭，看到这种情况后把我喊到办公室，问我：“小徐，你那么怕把单子卖出去吗？”

我没懂他的意思。

他接着说：“你每天忙这忙那的，不就是为了把单子卖出去吗，你服务做得再好，卖不出去又有什么用？”

这时我大概知道之前那位张经理跟我说的目标感是什么意思了。

销售，和所有工作一样，有技巧有天赋。但不同的是，做销售前，有一个门槛，你得搞定自己的心态，搞定了，你就上道了，你就知道自己要卖什么要做什么，然后才能谈到技巧和天赋；搞不定自己，想搞定客户更是难上加难。

我想这是销售的第一道关吧，故为序。

目录

CONTENTS

入行记

- | | |
|-----------------------|-----|
| 1. 卖出第一件很容易，难在第二件 | 002 |
| 2. 敬畏你的客户，但不要逃避 | 006 |
| 3. 销售，别出心裁的手法、标新立异的艺术 | 012 |
| 4. 同理心和目标感 | 017 |
| 5. 销售员唯一的天赋——热爱销售 | 023 |
| 6. 形象，自信的来源 | 028 |
| 7. 专业，销售的路才会宽广 | 033 |
| 8. 客户的购买信号稍纵即逝 | 038 |
| 9. 创造需求，满足需求 | 042 |
| 10. 入行选择，销售需要发展平台 | 046 |

PART 1

PART 2

兼职记

| | |
|------------------|-----|
| 1.把握与客户间信息不对称的问题 | 052 |
| 2.不了解市场，做不好销售 | 057 |
| 3.定价不是以成本为基础 | 064 |
| 4.客户会砍价，销售会讨价 | 070 |
| 5.包装产品，给客户最佳体验 | 074 |
| 6.销售要聪明，别太精明 | 078 |
| 7.行业选择，销售同谋不同道 | 084 |

卖保险记

1. 赞美是获得好感的第一步 088
2. 不要循规蹈矩地接近客户（一） 093
3. 不要循规蹈矩地接近客户（二） 097
4. 先做人，获得客户认同 102
5. 成交就在一瞬间，打动人心的关键话术 107
6. 把拒绝当作耳旁风 111
7. 以平等的心态对待客户 119
8. 无痕迹销售 124
9. 好销售一定是个好演员 128
10. 沉着冷静，落袋为安 132
11. 行业选择，销售有道 138

PART 4

超市攻关记

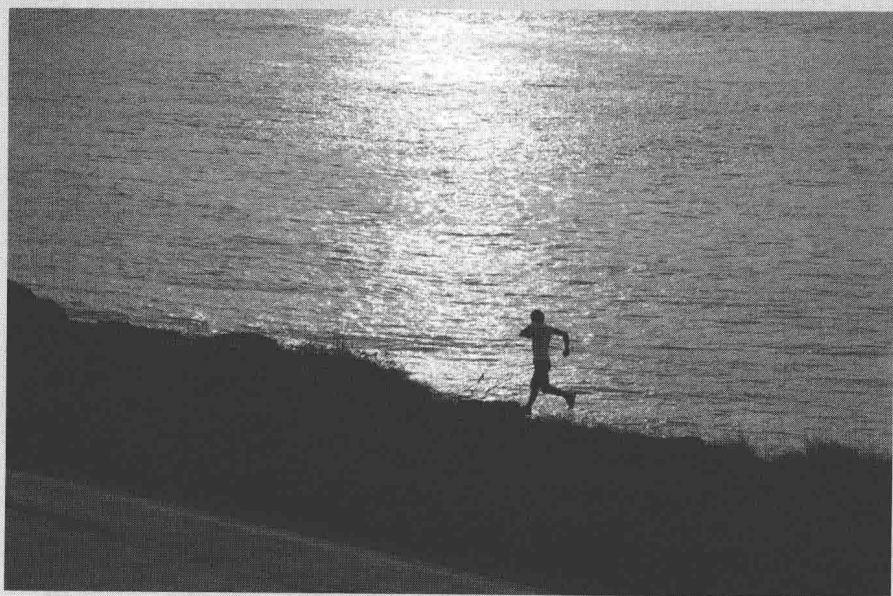
- | | |
|--------------------|-----|
| 1.从销售进入销售管理 | 142 |
| 2.复杂的局势要找到缺口 | 145 |
| 3.提前计划及时追踪 | 148 |
| 4.了解局势再销售 | 156 |
| 5.搞好与人的关系是渠道销售的第一步 | 160 |
| 6.帮客户忙，就是帮自己 | 164 |
| 7.让对手猝不及防 | 169 |
| 8.以差异化的服务赢得客户 | 176 |
| 9.别被人牵着鼻子走 | 182 |

软件销售记

| | |
|-------------------|-----|
| 1. 团队分工销售 | 188 |
| 2. 提升业绩，你必须牺牲部分客户 | 191 |
| 3. 让客户知道自己有需求 | 194 |
| 4. 每一步都要有收获 | 197 |
| 5. 锁定关键人物 | 201 |
| 6. 后发先至，料敌先机 | 205 |
| 7. 让客户成为自己人 | 210 |
| 8. 卖标准是最高级的销售 | 214 |
| 9. 操纵销售流程 | 221 |
| 后记 | 224 |

入行记

PART 1



1. 卖出第一件很容易，难在第二件

2000年7月，我和郭浩刚从学校毕业，郭浩的母亲想让他回老家当教师，对我们去外地找工作很反感。尤其是“计算机”“电脑”这些名词，对于一个才开始有网吧，有CS的小县城的近50岁的长辈来说，陌生得让人恐惧。

郭浩与我不同，我父母长期经商，对我外出谋生没有什么意见，就算混不好还可以回家帮他们卖卖泡菜（我父母是开腌制品加工厂的）。但郭浩的父母都是企业职工，对于销售，他们认为和摆地摊是一个概念。

从学校出来时郭浩问我：“我一个学数学的，该找什么工作？”

我告诉他：“我还是学历史的，难道我要去教中学生？”

我们俩就这样去了人才市场，可笑的是，人才市场和人力市场靠在一起，隔了一条街，我和郭浩去的其实是人力市场，后来有一次跑客户经过那里时才发现。

在经过三个星期对电工、水管工、瓦匠等招聘的筛选后，我们俩对找工作很悲观。郭浩甚至打算去做电工学徒，他说自己物理学得还不错。这时候我们看到了一个电脑公司招聘销售的广告。招聘的老板姓耿，一身藏青色西装，穿着白衬衫，打着一条蓝色条纹的领带，在人力市场里面很抢眼，我当时很纳闷，为什么一个代理电脑销售的要穿得跟金融从业人员一样。

“这么说，你们俩是刚毕业，打算找工作？”

“是的，不过电脑这东西我一点也不懂。”郭浩表达了我们俩的看法。

耿老板很直爽：“没事，我们提供专业的培训，你们知道IT业么，知道中关村么？中国的硅谷，从那出来的都是有钱人。才毕业一定要找个好平台，我们公司你们肯定听过。”

于是我们俩便跟着耿老板走了，回头想想，刚毕业的时候真是单纯，连工钱都没谈。

耿老板的店，除去我们两个新人业务员，还有财务部的江姐和技术部的孟帅，再加上耿老板，总共五个人，一家电脑销售公司就这样诞生了。

不得不说，郭浩是个非常老实巴交的人，说话单调乏味，与一般能说会道的业务员完全搭不上边，我看着店里面琳琅满目的电脑仪器，对耿老板说：“我们俩不一定适合做销售。”

耿老板拍拍屁股，说了一句至今让我还铭记在心的话。

“就算你们俩啥都不会，市场上转三个月也能卖出去一台。”

这话当时我还觉得是玩笑，现在想来真是销售界莫大的真理，从业十五年，做过各行各业的销售，见过稀奇古怪的业务员太多了，瘸腿拄拐跑业务的、脸上三道疤小孩见到都会吓哭的、身高一米四的……这些人中有刚毕业的大学生，也有半个字不识的老大妈，有下岗退休的，还有一边卖保健品一边卖保险的。有些人在销售界一待就是十几年，有些人几天之后就坚持不下去了，但不管是哪类业务员，他们只有卖得多和卖得少的分别，而不存在卖不卖得出去的问题。

市场上最大的规律就是供需关系，有需求就有供应，有供应就有销售，只要你带着产品在市场上，就算你不主动推销，都会有人主动找你购买，所以刚入行的销售从业者，必须具备的第一心态就是：

没有卖不出去的产品，只有不会卖东西的人。

做销售一定要乐观，不能有一点消极情绪，要对自己和货品有十足的

信心。如果你总想着产品不好卖，总认为自己做不好，那干脆还是早一点转行算了。

在实际的门店销售过程中，有很多导购在接待客人的时候，习惯性地来判断客人会不会买，结果就会产生先入为主式的想法。他们心里想着：我们的产品好不好卖啊，客户是否有需要啊……这类销售人员在犹豫的过程中，会错过很多销售产品的机会。另外，还有一些销售人员看到某些客户时，习惯主观判断，比如他们家的产品比较高端，而来了一个穿着普通的人，他们就会认为这个人肯定买不起自家的产品，就算是客户主动询问，他们也会爱搭不理。

这种先入为主式的消极想法是非常不正确的，客户是否有能力、有意愿购买是人家的事，作为销售，尽全力推销才是你的本职工作。

还有一类销售人员不自信。赵本山的小品《卖拐》深入人心，他在卖拐时，“老伴”高秀敏就打退堂鼓说：“要我说这个拐就别卖啦！……这满大街都是腿脚好的，谁买你那玩意啊？”

赵本山一番“我能”的表白非常自信：“我能把正的忽悠斜了，能把蔫的忽悠蔫了，能把尖人忽悠嘎了，能把小两口过的挺好，我给他忽悠分别了。”

小品中赵本山饰演的角色，绝对是一个好销售，而高秀敏饰演的角色则属于缺乏自信的销售人员。一个缺少信心的销售人员，就算手里拿着再好的产品也可能卖不出好业绩。

进店客人对我们货品的信心，很大程度来自于导购对货品的信心。如果你在销售过程中表现出畏难情绪，那么就会传递给客户消极的信息，“导购都不确定，这东西能好使吗？”“销售对产品犹豫，说明这东西肯定不行。”

只要入行做销售，无论加入什么公司、销售什么产品，一定要有坚定的信心，相信自己，相信公司，相信产品。如果你对公司、对产品缺少信

心，为什么还要来这里工作？如果你对自己没有信心，为什么还要从事销售行业？

在实际销售过程中，销售新人面临的两大问题就是“我”行不行和“产品”行不行，尤其是第一个问题可谓销售新人最大的心魔。克服了这个问题，就等于成功开启了销售生涯，如果克服不了，很可能就会选择转行。

没有卖不出去的产品，只有不会卖东西的人。只要你手里有产品，无论多久，一定可以卖出去，或者说被客户买走。你的老板在制造产品时一定经过了认真的市场调研，如果没有市场需求，谁都不会盲目投资，所以说卖出第一件产品绝对不是难事，难在你能否卖出第二件、第三件……

想成为优秀的销售人员，一定要有乐观的心态与十足的自信，如果你在推销时总是感到恐惧、担忧，那么必须尽快调整好心态。

2. 敬畏你的客户，但不要逃避

我谈销售心态的目的并不是要进行激励性的销售洗脑，相反，我觉得激励式洗脑培养出的打鸡血心态并不是特别有效。比如保险公司的喊口号、搞激情销售，讲师台上讲得兴奋，下面的销售人员，尤其是新人更加兴奋，觉得自己现在去市场上就能卖出几百万的业绩来，但最终大多铩羽而归。上文所说的销售员心态，“只有卖多卖少，而不存在是否卖得出去”，是我在行业内见到的，从业至少三年以上的销售员的普遍心态。

很多人觉得心态这种虚无缥缈的东西很没意义，销售员卖不出去东西、遇到挫折是必然，再厉害的销售员也会有峰谷期和峰底期。而心态调整，在一些销售人员看来，就是调整遭遇挫折时的负能量心态。这其实并不绝对，负面心态对销售有非常大的意义，比如说恐惧，你在野外遇到一只老虎，你不害怕不逃跑的话，很可能被老虎咬死。恐惧有时候决定了我们能否生存。

我在这里谈的销售中的心态，准确说来并不是教你如何调整心态，更主要的是描述优秀销售人员普遍有的，在销售时的一些自我心理认知。不得不说，缺乏自我认知的人也能卖出去单子，但只有接受并改变自己原先认知的人，才会在这个行业活下来，并越做越好。第一个普遍的认知就是承认我可以卖出去，只有卖多卖少的差别。

到耿老板公司的第二个晚上，他给我们进行了一次培训，把公司销售的电脑产品天花乱坠地介绍了一遍，然后就是让我们熟记产品介绍的各

种话术。实际上当时我跟郭浩对什么奔腾三、内存、显卡一点都不了解，耿老板说：“现在中国才开始普及电脑，我们这地方不像大城市，很多家庭都还没有，想买电脑的人非常多，市场非常大，你们就照这个跟客户说。”我跟郭浩两人就把我们的电脑速度如何的快，屏幕如何的大，网速如何的好……整整背了一晚上，当年大学挂科补考都没这么下过功夫。

完事之后，我跟郭浩觉得明天就是摆着机子放在那收钱就行了。郭浩睡我上铺，跟我说：“铁哥，我觉得销售没什么难啊，这么好的东西谁不愿意买？”

第二天，耿老板带着我们俩去了一个商场展会，小地方的好处就是，一逢周末商场里就一堆人，刚好又是商场办家电节，卖冰箱的、卖彩电的、卖空调的都在这个商场摆展柜，加上我们，卖电脑的展柜不过三家，不到7点，我们三个就把展柜摆好，等着客户上门。

中午耿老板买了三份鸡腿饭，一边吃一边问我们俩：“你们说，为什么那边卖电饭煲的有那么多人围着，我们这一上午一个人都没有？”

说实在话，耿老板是一个非常淡定的人，他把我和郭浩这两个二愣子招过来，包吃包住还给薪水，居然还能忍受我们俩傻坐着等客户。

郭浩说：“大概是他们家都有电脑吧？”

“你觉得那个老大爷家也有？”耿老板指着一个戴着雷锋帽的大爷。

“他肯定不会用啊！”我说。

“你怎么知道？”

我们俩一愣，心想这还用问么，这大爷都能当我爷爷了，还一副乡土打扮，对那个电饭煲都研究半天，怎么可能会上电脑。

耿老板接着说：“我问你们俩，他不会用就不能卖给他了？你们俩不招呼人过来，谁会来看这铁盒子，真当有人主动来买吗？就是卖菜的也要吆喝俩嗓子吧。吃完饭，你们俩去招呼人过来，今天不卖出去一台，明天你们俩就不用来了。这就算你们的实习。”说完耿老板就去后台了，“就