

销售精英的成功秘诀：把销售过程中每一个微小的
细节放大，把所有的细节做到位。

销售 细节全书



细节修炼是销售员永不结业的必修课

赵彦锋 主编

在销售工作中，如果想要做到出类拔萃，就必须要在细节上下功夫。销售员只有把工作中的每一个细节都做深做透，才能取得最终的胜利。

销售精英的成功秘诀：把销售过程中每一个微小的
细节放大，把所有的细节做到位。

销售 细节全书



细节修炼是销售员永不结业的必修课

赵彦锋 主编

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

销售细节全书/赵彦锋主编.—北京:企业管理出版社,2007.5

ISBN 978-7-80197-753-3

I.销… II.赵… III.销售学—基本知识

IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 065646 号

书 名:销售细节全书

作 者:赵彦锋

责任编辑:盛 全

书 号:ISBN 978-7-80197-753-3

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.con

印 刷:保利达印刷有限公司

经 销:新华书店

规 格:787 毫米×1092 毫米 16 开 24 印张 50 万字

印 次:2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

印 数:5000 册

定 价:39.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换



作者简介：

赵彦锋，硕士，任职于西安财经学院，从事军事经济研究、区域经济研究、网络安全、网络管理研究。业余研究涉猎广泛，出版有《说话细节全书》、《做事细节全书》、《领导细节全书》、《做人细节全书》、《管人细节全书》、《处世细节全书》、《销售细节全书》、《投资理财细节全书》等著作多部。

责任编辑：盛 全

封面设计：红十月工作室

RED OCTOBER STUDIO

TEL:13901105814

销售 细节全书



细节修炼是销售员永不毕业的必修课

中华书局出版

投资理财 细节全书



把握理财细节实现稳健、多赢、热情的财富投资生活

中华书局出版

做事 细节全书



关注做事每一个细节的人往往有相当的成功

中华书局出版

说话 细节全书



从细节入手是有效提高说话水平的绝妙方法

中华书局出版

管人 细节全书



领导工作就是善于抓住别人所忽略的细节

中华书局出版

做人 细节全书



正是细节决定着你在别人心中的形象和位置

中华书局出版

处世 细节全书



处世的细节是每一个人必须掌握的生存立身之本

中华书局出版

领导 细节全书



在细节上下功夫是杰出领导者应有的本色

中华书局出版

前言

选择销售就是选择成功

据统计,我国目前至少有6500万名销售员,活跃在社会的各个行业中。这个数字不但说明销售员队伍的庞大,也恰恰说明了销售工作确实是一个可以为人们提供广阔发展空间的职业;是一个可以实现自己人生价值的职业。没有任何一个行业,能够比从事销售更能让人快速升迁,得到高薪的职业了。同时快速发展的社会需要更多的销售人才,经济大潮中的企业需要真正的销售精英。

随着经济的不断发展,信息共享程度越来越高。销售已经成了企业发展和生存的命脉,销售员的工作业绩,直接影响着企业的经济效益。

每一家企业都期待自己可以拥有一支勇猛无敌的销售队伍;每一个销售员都希望自己可以成为这支金牌队伍中的先锋队员。然而,在数以千万计的销售员中,像乔·吉拉德、原一平那样的销售巨人,实在是微乎其微。绝大多数的销售员,还是在寒来暑往,顶风冒雨中辛苦奔波,但是得到的收获确实相当的微小。那么,同样是销售员,为什么就不能像乔·吉拉德、原一平那样成功呢?其实归根结底,就是在销售技巧和销售方法上存在问题。

其实,不管做什么事情,要想有所收获,就必须有所付出,敢于承担风险,敢于面对失败。要做到这一点并不困难,只要不为自己寻找借口,从自己假想的美好世界中走出来,你就能认清现实并采取行动。很多销售员总为自己的怯懦寻找借口,而正是这些借口让他们丧失了面对现实的勇气。

要想成为一名优秀的销售员,仅仅凭着对销售工作的热情是不够的。销售员还必须具备较高的、全面的个人素质。包括:良好的自我驾驭能力、准确的判断能力、高超的与人沟通的能力、灵活的应变能力等等。这些能力都不是与生俱来的,必须通过学习和实践不断的磨练和完善才能获得。

本书就是为现阶段,在销售行业上无从拓展,无法大施拳脚的销售新人和在自己的工作岗位上已经取得一些业绩,希望自己得到进一步提升的销售员朋友们



度身定做的。全书攫取的大量的具有说服力的经典实例,融入了销售行业成功人士多年销售经验的精华。对销售工作的整个过程进行全面细致的剖析,在方法和技巧上,作出了详细的阐述。全书脉络清晰,语言通俗易懂,方法技巧实用,能够切实地解决读者朋友的实际困难和工作疑惑。

任何工作都是需要从事它的人,满怀热情,不断进取才能在这个领域里做到卓越。相信本书一定会为销售员朋友们提供切实的帮助,使你在最短的时间里将自己锻炼成销售精英,帮助企业早日走出销售的瓶颈,快速地实现自己的人生价值!

编者

2007年5月

第一篇 职业心态篇

没有任何一种人天生就注定会成功,销售员的销售技巧和能力的培养也是需要经过反复实践才能形成的。而端正自己的职业心态,是销售员从平凡迈向卓越的第一步。

第1章 为自己的工作骄傲

——销售员必备的职业心态

选择销售就是选择成功	/2
努力让自己成功	/4
以自己的职业而自豪	/5
充满热情地去工作	/7
培养良好的性格习惯	/9
从容地迎接挑战	/10
品格是成功的前提	/11
毅力是成功的资本	/13
学会塑造自己的品格	/15

第2章 敢去尝试才能接近成功

——勇敢是销售的钥匙

销售是勇敢人的事业	/18
销售员就是在推销自己的勇气	/20
别给自己偷懒找借口	/21
坦然地面对失败	/22
绝对不轻易退缩	/23



努力挖掘自己的潜能	/25
相信自己攻无不克	/26

第3章 只有自信才能被别人信任

——自信是成功的基础

有信心就能有收获	/28
保持自信的心态	/29
自信心低落的主要原因	/30
建立自信心的方法	/31
抛弃乞丐心理	/32
想成功就要行动	/33
拥有自我激励能力	/35
越吃苦,越成功	/36
像销售冠军一样思考	/37

第4章 有拒绝就有机会

——坦然地面对拒绝

要有被拒绝的心理准备	/40
化有形拒绝于无形	/41
能够承受挫折才能成功	/42
有拒绝才能有动力	/44
只有机会,没有放弃	/45
平和的心态面对误解	/46
分析客户拒绝的原因	/48
能坚持就能成功	/50

第二篇 职业素质篇

在销售行业中,销售员在去拜访一位潜在新客户时,已经从一开始就获得了50%的成功机会。所以,学习如何以有效的方式和他人建立良

好的人际关系,是一个优秀的销售员所不可或缺的能力。

第5章 迈出成功第一步

——向客户推销自己的细节

销售需要巧干	152
销售员的微笑训练	153
销售员的坐姿要领	155
销售员的站姿要领	155
销售员的走姿要领	156
引人注目的五个方法	157
培养非凡的亲和力	158
充分的准备赢得客户的信任	159
销售员必备的二十六个好习惯	162

第6章 “罗衫”效应

——销售员的着装细节

让自己的形象充满活力	165
塑造得体的仪表	167
整理外表的九个原则	168
整理服装的八个要领	169
穿衣打扮的技巧	170
男性销售员的着装法则	172
女性销售员的着装法则	173
销售员的形象要点	174

第7章 有“礼”走遍天下

——销售员的礼仪细节

销售工作的基本礼仪	176
个人卫生的自测标准	177
名片的使用要领	178
在餐桌上显示风度	180
打招呼的礼节	181



约会的礼节	/81
握手的礼节	/82
使用目光的礼节	/83
注意目光的焦点	/84
使用电话的礼节	/84
吸烟的礼节	/84
喝茶的礼节	/85

第8章 打通人脉就是打通钱脉

——人脉关系的开拓维护

有人脉才有钱赚	/86
建立良好的客户关系	/87
与客户建立友情	/88
先做好熟人生意	/90
利用“老乡”关系	/91
应用“校友关系”	/92
做到和陌生人一见如故	/94
与客户成为知心朋友	/96

第三篇 客户分析篇

顾客的购买行为除了受年龄、性别等个人的因素影响之外,还要受群体因素的影响,销售员只有认真分析客户,根据客户的心理去工作,才能大大提高销售的成功率。

第9章 抓住性格就能抓住方法

——不同性格客户的特点

忠厚老实型客户	/98
自命不凡型客户	/99
夸耀财富型客户	/100

精明严肃型客户	/101
孩子气性格的客户	/102
沉默寡言型客户	/103
外向干练型客户	/104
对新事物有特殊兴趣的客户	/104
拘泥热心型客户	/105
狡诈多疑型客户	/105
取悦六种不同类型的客户	/106

第10章 把握特点创造机会

——不同年龄、性别客户的特点

青年客户消费特点	/108
中老年客户的消费特点	/109
男性客户的消费特点	/110
女性客户的消费特点	/111
女性客户的购物心理分析	/112

第11章 穿上客户的“马甲”

——不同职业客户的特点

专 家	/115
企业家	/115
中层管理者	/116
政府工作人员	/116
工程师	/116
医 师	/117
教 师	/117
公司职员	/117
商业设计师	/117
退休工人	/118
同 行	/118



第四篇 客户拜访篇

事前的充分准备与现场的灵感所综合出来的力量，往往很容易瓦解坚强对手而获得成功。在拜访客户时，销售员应当做到，即使跌倒也要抓一把沙，即使销售没有成交，也要让客户为你介绍一位新客户。

第12章 “约定”客户“约定”成交

——对客户进行预约的细节

寻找客户是销售员的首要工作	/120
准客户须具备的三个条件	/122
寻找准客户的五个基本方法	/124
确定约见事由	/127
约见时间的选择	/127
选择合适的约见地点	/129
客户拒绝约见的理由	/130
预约客户的常用方法	/131
重视客户身边的人	/134
找到成交的决策者	/135
不能以貌取人	/136
电话约见客户的技巧	/137

第13章 成功推开客户的门

——拜访客户的细节

进行三个方面的自我检测	/141
拜访客户的六个关键步骤	/143
拜访客户的三个要点	/146
明确约见对象	/146
尽可能多地了解客户	/147

第14章 走进客户

——接近客户的细节

接近客户的八种方式	/150
接近客户的原则	/155
接近客户的常用方法	/156
接近客户的语言技巧	/157
引导客户的语言技巧	/157
接近客户应注意的细节	/158
了解客户及其家人的兴趣	/161

第五篇 销售口才篇

在销售过程中往往会出现突如其来的变化,进而打乱深思熟虑后决定的计划。高超的口才技巧却可以帮助销售员一路随机应变,化"险"为"夷"。这时候,说话也是成就事业的一个转折点。

第15章 “说”出好前程

——销售员口才细节

好口才让你产生自信	/164
好口才是排除障碍的利器	/165
好口才是摆脱困境的良方	/166
好口才可以促进交易	/167
好口才助你步步为营	/169

第16章 说话的规则

——销售员口才的基本要求

礼貌用语的使用规则	/173
销售语言的措辞技巧	/174
预约客户的语言技巧	/175
促进销售的语言技巧	/176



少用否定句,多用肯定句

多用“是、但是”

直接否定的技巧

有选择的讲话

不要伤害对方的自尊心

含蓄赞美你的客户

时刻注意对方的表情

第17章 开场定乾坤

——设计开场的细节

开场白要有创意

进行自我介绍

表达拜访的理由

与客户进行陌生寒暄

寒暄用语的注意事项

吸引客户注意力的六个技巧

激发客户的好奇心

开场的常用方法

推进谈话进程的方法

第18章 搭建销售的桥梁

——与客户进行有效地沟通

学会赞美客户

尽量提出启发性的问题

用问题来引导客户

创造融洽的谈话气氛

进行有效地倾听

倾听的三个层次

倾听的艺术



第19章 把好酒摆在桌上

——向客户介绍产品的细节

展示销售法	/204
心理情感销售法	/205
扬善去恶介绍法	/206
避重就轻介绍法	/207
投其所好介绍法	/207
表演示范法	/207
体验示范法	/208
有效示范的九大技巧	/209
不要反复强调产品的优点	/210
展示产品易犯的两个错误	/211

第20章 讨价还价

——与客户进行价格磋商的细节

客户拒绝成交的价格原因	/215
以“小”藏“大”谈价格	/217
拒绝客户的不合理要求	/218
限制条件拒绝客户	/219
借社会局限拒绝客户	/219
利益补偿拒绝客户	/220
先谈价值,后谈价格	/221
多谈价值,少谈价格	/221
帮助客户谈价格	/222
价格讨论的时机	/223

第21章 填补销售的缺口

——化解客户拒绝的细节

自如应对客户的推脱借口	/224
听懂了再做回答	/225
要尊重客户异议	/226
事先想好应对的策略	/226



有效控制局面的策略	/227
异议提出后马上回答	/229
推迟回答异议	/229
在异议尚未提出时“回答”	/230
对客户提出的异议不予回答	/231
让客户回答自己的反对理由	/232

第22章 决定成败的最后一枪

——与客户成交的细节

捕捉客户的成交信号	/233
把握成交的时机	/235
主动提出成交	/236
急于求成只会令销售失败	/239
成交不是销售的终点	/241
努力使自己保持镇定	/243
有效地巩固成交结果	/245
保持谦逊的态度	/247
收款之后要和客户聊聊天	/248
起身告辞的技巧	/249

第六篇 心理战术篇

销售产品要针对客户的心,不要针对客户的头。销售员对于客户要多采取攻心战术,因为客户可以用语言敷衍你,但是他们的心永远都会帮助你的。

第23章 钻进客户的心里去

——客户的消费心理分析

消费流行对客户心理的影响	/252
消费习惯对客户心理的影响	/254

