

优秀来自培训 系列丛书

一线员工技能培训手册

# 优秀推销员 技能培训手册

刘俊 编著

 海天出版社

YOU XIU TUI XIAO YUAN  
JI NENG PEI XUN SHOU CE

优秀来自培训 系列丛书

一线员工技能培训手册

# 优秀推销员

## 技能培训手册

刘俊 编著

▲ 海天出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

优秀推销员技能培训手册/刘俊编著.—深圳:海天出版社,2007

(优秀来自于培训:一线基层员工技能培训丛书)

ISBN 978-7-80747-120-2

I. 优… II. 刘… III. 推销-技术培训-手册 IV.

F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 160817 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:杨月进(0755-83460893 Email:yyj@htph.com.cn)

封面设计:扬扬 责任技编:钟愉琼

---

海天电子图书开发公司排版制作 电话:(0755)83460900

深圳市建融印刷包装有限公司印刷 海天出版社经销

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:15.5

字数:180 千字 印数:1-6000

本册定价:30.00 元 (总定价:150.00 元 共 5 册)

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。



# 目 录

## 第一部分 推销必备素质

### 核心技能 1 推销必备的心态 ..... 2

- 一、积极的心态 ..... 2
- 二、主动的心态 ..... 3
- 三、空杯的心态 ..... 3
- 四、双赢的心态 ..... 3
- 五、包容的心态 ..... 3
- 六、自信的心态 ..... 4
- 七、行动的心态 ..... 4
- 八、给予的心态 ..... 4
- 九、学习的心态 ..... 4
- 十、老板的心态 ..... 4

### 核心技能 2 推销员应具备的品德 ..... 6

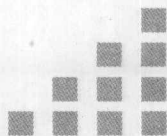
- 一、优秀推销员应具备的品格 ..... 6
- 二、推销员应具有的美德 ..... 8

### 核心技能 3 推销员的礼仪要求 ..... 12

- 一、服饰礼仪要求 ..... 12
- 二、行为举止要求 ..... 14
- 三、谈吐礼仪要求 ..... 16

### 核心技能 4 推销交往礼节 ..... 19

- 一、拜访 ..... 19
- 二、介绍 ..... 21





|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| 三、握手 .....                    | 21        |
| 四、递接名片 .....                  | 22        |
| 五、商务用餐 .....                  | 23        |
| 六、销售人员的礼品 .....               | 24        |
| 七、电话运用 .....                  | 25        |
| <b>核心技能 5 推销员的业务素质 .....</b>  | <b>27</b> |
| 一、推销员的业务能力 .....              | 27        |
| 二、推销员的业务素质要求 .....            | 29        |
| <b>核心技能 6 推销员的成功特质 .....</b>  | <b>31</b> |
| 一、肯定自己 .....                  | 31        |
| 二、良好习惯 .....                  | 31        |
| 三、有计划地工作 .....                | 32        |
| 四、具备专业知识 .....                | 32        |
| 五、建立顾客群 .....                 | 32        |
| 六、坚持不懈 .....                  | 33        |
| 七、做正确的事 .....                 | 33        |
| 八、优点学习法 .....                 | 33        |
| 九、正面思考模式 .....                | 34        |
| 十、良好的个人形象 .....               | 34        |
| <b>核心技能 7 做一个优秀的观察家 .....</b> | <b>35</b> |
| 一、推销员的观察力 .....               | 35        |
| 二、推销员的洞察力 .....               | 37        |
| 三、推销员要学会察言观色 .....            | 38        |
| 四、要能读懂顾客的身体语言 .....           | 39        |
| <b>核心技能 8 推销语言必不可少 .....</b>  | <b>41</b> |
| 一、推销语言的基本原则 .....             | 41        |
| 二、推销语言的主要形式 .....             | 41        |
| 三、推销语言的表示技巧 .....             | 42        |
| 四、学会恭维 .....                  | 43        |



|                   |    |
|-------------------|----|
| 五、学会利用幽默 .....    | 44 |
| 六、学会使用不同的语气 ..... | 44 |
| 七、学会没话找话 .....    | 45 |

## 第二部分 推销动作分解

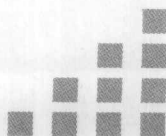
|                     |    |
|---------------------|----|
| 核心技能 1 潜在客户寻找 ..... | 48 |
| 一、了解潜在顾客 .....      | 48 |
| 二、寻找潜在顾客途径 .....    | 49 |
| 三、寻找潜在顾客技巧 .....    | 52 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 核心技能 2 约见客户 .....  | 56 |
| 一、约见顾客的准备 .....    | 56 |
| 二、约见顾客的内容 .....    | 63 |
| 三、约见顾客的方式和技巧 ..... | 66 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 核心技能 3 接近客户 .....  | 70 |
| 一、接近顾客前的准备 .....   | 70 |
| 二、接近顾客的基本策略 .....  | 71 |
| 三、接近顾客的方法和技巧 ..... | 72 |

|                   |    |
|-------------------|----|
| 核心技能 4 推销洽谈 ..... | 80 |
| 一、塑造洽谈礼仪 .....    | 80 |
| 二、把握洽谈原则 .....    | 81 |
| 三、掌握洽谈进程 .....    | 84 |
| 四、捕捉成交信号 .....    | 86 |
| 五、友好结束洽谈 .....    | 88 |
| 六、整理洽谈记录 .....    | 89 |

|                   |    |
|-------------------|----|
| 核心技能 5 有效演示 ..... | 90 |
| 一、演示的好处 .....     | 90 |
| 二、有效演示准备 .....    | 92 |
| 三、演示工具 .....      | 94 |

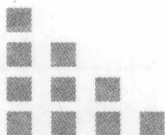




|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 四、有效演示技巧 .....                | 100        |
| <b>核心技能 6 异议处理 .....</b>      | <b>103</b> |
| 一、正确认识客户异议 .....              | 103        |
| 二、明确异议的产生根源 .....             | 105        |
| 三、处理客户异议的原则 .....             | 108        |
| 四、化解客户异议的方法 .....             | 113        |
| <b>核心技能 7 交易促成 .....</b>      | <b>118</b> |
| 一、促成交易的障碍 .....               | 118        |
| 二、识别购买信号 .....                | 119        |
| 三、掌握促成交易的方法 .....             | 121        |
| <b>核心技能 8 成交≠结束 .....</b>     | <b>130</b> |
| 一、货款回收 .....                  | 130        |
| 二、售后服务 .....                  | 131        |
| 三、客情关系 .....                  | 134        |
| <b>核心技能 9 投诉处理和回访用户 .....</b> | <b>136</b> |
| 一、投诉客户脾气暴躁的原因 .....           | 136        |
| 二、投诉处理的原则 .....               | 137        |
| 三、投诉处理的流程 .....               | 138        |
| 四、客户回访 .....                  | 141        |
| <b>核心技能 10 提升服务质量 .....</b>   | <b>142</b> |
| 一、客户关怀 .....                  | 142        |
| 二、客户关系管理 .....                | 145        |

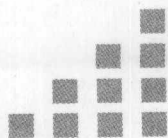
### 第三部分 推销知识技能

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>核心技能 1 认识客户需求 .....</b> | <b>154</b> |
| 一、人类的需求特性 .....            | 155        |
| 二、顾客的需求特征 .....            | 156        |
| 三、顾客需求管理 .....             | 159        |



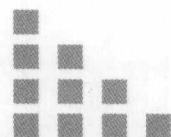


|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 四、创造顾客需求 .....                | 161        |
| <b>核心技能 2 了解推销环境 .....</b>    | <b>163</b> |
| 一、宏观环境与推销 .....               | 163        |
| 二、微观环境与推销 .....               | 165        |
| 三、推销环境的分析和评价 .....            | 167        |
| <b>核心技能 3 做好产品准备 .....</b>    | <b>170</b> |
| 一、了解产品 .....                  | 170        |
| 二、相信产品 .....                  | 173        |
| 三、推销样品 .....                  | 174        |
| 四、其他准备 .....                  | 174        |
| <b>核心技能 4 制定推销计划 .....</b>    | <b>176</b> |
| 一、确定推销目标 .....                | 176        |
| 二、制定推销计划 .....                | 177        |
| 三、推销计划调整 .....                | 181        |
| <b>核心技能 5 推销离不开人际关系 .....</b> | <b>183</b> |
| 一、好好接近面谈 .....                | 183        |
| 二、学会与客户结缘 .....               | 184        |
| 三、赞美人要发自内心 .....              | 185        |
| 四、加强人际关系小技巧 .....             | 187        |
| <b>核心技能 6 成功说话术不能忽视 .....</b> | <b>188</b> |
| 一、掌握谈话主题 .....                | 188        |
| 二、用关键词打动客户 .....              | 188        |
| 三、语言要明了易懂 .....               | 189        |
| 四、所谈语言要能引起对方共鸣 .....          | 190        |
| 五、谈话要具说服力 .....               | 192        |
| 六、不要满口专业术语 .....              | 193        |
| <b>核心技能 7 推销工具运用 .....</b>    | <b>194</b> |
| 一、推销工具的功能 .....               | 195        |





|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 二、推销工具类别 .....                  | 195        |
| 三、推销工具运用 .....                  | 198        |
| <b>核心技能 8 常用表单管理 .....</b>      | <b>206</b> |
| 一、推销表格的分类 .....                 | 206        |
| 二、推销表格的设计 .....                 | 216        |
| 三、推销表格的应用 .....                 | 217        |
| <b>核心技能 9 收款与推销同等重要 .....</b>   | <b>220</b> |
| 一、应收账款的特征 .....                 | 220        |
| 二、快速收款原则 .....                  | 221        |
| 三、收款前的注意事项 .....                | 221        |
| 四、成功收款的秘诀 .....                 | 222        |
| <b>核心技能 10 成功资本需要不断积累 .....</b> | <b>227</b> |
| 一、让自己随时抱有梦想 .....               | 227        |
| 二、每天都要给自己订立计划 .....             | 228        |
| 三、及时发现自己的缺点及别人的优点 .....         | 229        |
| 四、努力争取同事支持助自己业绩提升 .....         | 230        |
| 五、临睡前把难题留在脑海里 .....             | 231        |
| <b>技能检测 .....</b>               | <b>233</b> |
| <b>参考文献 .....</b>               | <b>238</b> |





## 第一部分

# 推销必备素质



培  
训  
手  
册



核心技能

1

## 推销必备的心态

有人说：“好的心态，是成功的一半。”只有具备良好的心态，你才能屡败屡战。而推销员是勇敢者的职业，每天要面对各种各样的顾客，失败更是家常便饭。只有具备了坚韧不拔、积极进取的心态，才能取得成功。

什么样的心态将决定什么样的生活。作为推销员，必须具备以下几种心态：

### 一、积极的心态

积极的心态就是把好的、正确的方面扩张开来，同时第一时间投入进去。积极的人像太阳，走到哪里哪里亮。消极的人像月亮，初一十五不一样。当阴暗的现象或困难出现在面前时，如果只关注阴暗或困难，那则只会因此而消沉；但如果更加关注阴暗的改变，将困难排除，就会感到自己的心中充满阳光、充满力量。

#### 技能提示

积极的心态不但使自己充满奋斗的力量，而且也会给身边的人带来阳光。



## 二、主动的心态

主动是为了给自己增加机会，增加锻炼自己的机会，增加实现自己价值的机会。社会、企业只能给你提供道具，而舞台需要自己搭建，演出需要自己排练，能演出什么精彩的节目，有什么样的收视率，决定权在你自己。

## 三、空杯的心态

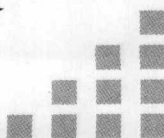
金无足金，人无完人。任何人都有缺陷，有自己相对较弱的地方。也许你在某个行业已经满腹经纶，也许你已经具备了丰富的技能，但是对于新的企业，对于新的经销商，对于新的客户，你仍然是你，没有任何的特别。你需要用空杯的心态重新去整理自己的智慧，去吸收现在的、别人的正确的、优秀的东西。企业有企业的文化，有企业发展的思路，有自身管理的方法，只要是正确的、合理的，我们就必须去领悟、去感受。把自己融入到企业及团队之中，否则，你永远是局外人。

## 四、双赢的心态

杀头的事情有人干，但亏本的买卖没人做，这就是商业规则。作为推销员你必须站在双赢的心态上去处理自己与企业之间的、企业与商家之间的、企业和消费者之间的关系。不能为了自身的利益去损坏企业的利益，没有大家哪儿有小家？企业首先是一个利润中心，企业都没有利益，作为企业一份子的推销员也肯定没有利益。同样，也不能破坏企业与商家之间的双赢规则，只要某一方失去了利益，就必定会放弃这样的合作。消费者满足自己的需求，而企业实现自己的产品价值，这同样也是一个双赢，任何一方的利益受到损坏都要付出代价。

## 五、包容的心态

作为推销员，会接触到各种各样的经销商，也会接触到各种各





样的客户。这个经销商有这样的爱好，那个客户有那样的需求。我们是为客户提供服务的，满足客户需求的，这就要求我们学会包容，包容他人的不同喜好，包容别人的挑剔。

## 六、自信的心态

自信是一切行动的源动力，没有了自信就没有行动。如果你充满自信，你就会鼓足干劲，感觉再困难的事情也是可以完成的，而且是应该完成的。

## 七、行动的心态

行动是最有说服力的。推销员需要用行动去证明自己的存在，证明自己的价值；用行动去真正地关怀自己的客户，用行动去实现自己的目标。如果一切计划、一切目标、一切愿景都是停留在纸上，不去付诸行动，那计划就不能执行，目标就不能实现，再好的愿景也是肥皂泡。

## 八、给予的心态

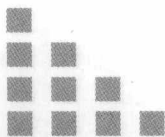
古语说：欲将取之，必先予之。要索取，首先学会给予。没有给予，就不可能索取。所以，要首先给同事以关怀，给经销商以服务，给消费者以满足需求的产品。

## 九、学习的心态

学习不但是一种心态，更应该是推销员的一种生活方式。竞争在加剧，实力和能力的打拼将越加激烈。谁不去学习，谁就不能提高，谁就不会去创新，谁的武器就会落后。谁会学习，谁就会成功。学习不仅可以提高自己的竞争力，也可以提高企业的竞争力。

## 十、老板的心态

像老板一样思考，像老板一样行动。具备了老板的心态，就会





去考虑企业的成长，考虑企业的费用，你会觉得企业的事情就是自己的事情。知道自己应该做什么，不应该做什么。

## 新产品的推广策略

“新产品推广策略”是指企业在推出新产品时，为了达到预期的销售目标，而采取的一系列营销手段。新产品推广策略的制定，首先要明确产品的定位，即产品的目标市场和目标客户。其次，要确定产品的推广渠道，如通过广告、公关、销售促进等方式进行推广。最后，要制定产品的推广预算，即投入多少资源进行推广。

## 新产品的推广策略

新产品推广策略的制定，首先要明确产品的定位，即产品的目标市场和目标客户。其次，要确定产品的推广渠道，如通过广告、公关、销售促进等方式进行推广。最后，要制定产品的推广预算，即投入多少资源进行推广。

## 新产品的推广策略

新产品推广策略的制定，首先要明确产品的定位，即产品的目标市场和目标客户。其次，要确定产品的推广渠道，如通过广告、公关、销售促进等方式进行推广。最后，要制定产品的推广预算，即投入多少资源进行推广。

新产品推广策略的制定，首先要明确产品的定位，即产品的目标市场和目标客户。其次，要确定产品的推广渠道，如通过广告、公关、销售促进等方式进行推广。最后，要制定产品的推广预算，即投入多少资源进行推广。





## 核心技能 2

## 推销员应具备的品德

推销界有这样一句名言：“推销产品之前，首先要推销自己。”也就是说，推销自己比推销产品更加重要，能把自己推销出去，就不用担心产品推销不出去了。作为推销员，推销自己，首先就应具备良好的品德。

## 一、优秀推销员应具备的品格

要想成为优秀的推销员，必须具备高尚的品格，因为这种人格魅力能够吸引顾客、打动顾客，这样顾客才会信任你，相信你的产品，从而达到成交的目的。高尚的品格具体表现在以下几个方法。

## 1. 必胜的信念和旺盛的斗志

推销员做业务如果不够坚定，做了不多久就会半途而废。因此，不能让业务工作中的困难和障碍消磨掉你的决心和斗志。

## 2. 灵活的思维方式

作为一名优秀的推销员还必须具备灵活多变的思维方式和谈话技巧。应当时刻考虑到他人的情感，在谈话时必须避免使用分析的方式，尤其是对有争议的问题。通常人们在接受推销员的咨询和服务时，往往对推销员的态度特别敏感。直截了当的正面宣传可能会令他们产生反感，而不能使他们信服。为此不妨把自己的意见作为一种看法客客气气地讲出来，不必要求听者完全认同。不过，在介绍产品优点时却不用客气，这时必须保持坚定明确的立场。



### 3. 遵守自己的许诺

有了自信心之后，还要让顾客觉得你是确实可信的，这也是种基本品格。尤其对推销员来说，如果对顾客承诺星期天晚饭前把赔款送到他手中，那就必须遵守自己的承诺。

#### 技能提示

诚实可靠、言行一致、不说大话、严守信誉，是与顾客建立长期稳定关系的基础。

### 4. 丰富的社交知识

作为一名推销员应具备一些必要的社交知识，并能灵活多变地加以运用，以应付各种不同社交场合。这也是对一名推销员的基本要求。

### 5. 忍耐和宽容

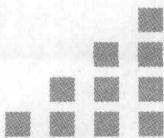
一名成功的推销员，同时也应是一名“处事圆滑”的交际家。具体来讲就是要求推销员注意训练忍耐和宽容的性格，具备礼貌地、客气地听取他人讲话的能力。这一点，对于推销员来说，尤其重要，因为顾客一般都喜欢那些善于聚精会神地聆听，并不断点头示意表示理解，不轻易打断对方且不乱插嘴的推销员。

### 6. 尊重顾客

一流的推销员都有一个明显的特点，就是他们善于发现别人的优点，而不喜欢挑别人的毛病。他们以慈善为度、宽大为怀，其原因他们是像尊重上帝一样地尊重任何一个顾客。

### 7. 切忌浮躁

在美国，有一个年轻的业务小姐曾为一个大业务公司工作，一直干得很出色，但她只能拿到零售额10%的收入。而另一个小业务





公司的负责人对她讲，他可以给她总零售额的25%。那位业务小姐仅凭这一点便换工作来到了这个小公司，但没有过多久便发现由于产品及信誉方面的原因，这里根本做不成一件像样的生意，原来公司的10%还算可赚，而现在的25%却几乎等于零。现在她终于明白了她以往为什么不怕将更多的利润留给业务公司。这是因为她的生意之所以能成功。全靠该公司高质量的产品及公司在社会上良好的形象。

由此可见，浮躁经常会破坏冷静的判断，不知有多少有希望的年轻人因此摔跤而毁掉了自己的刚刚起步的事业。

## 二、推销员应具有的美德

传统中的推销员通常是圆滑机灵、健谈的，他们善于运用推销手腕，但是缺乏诚实可靠的品德。现在，这种类型的推销员已经不合时宜了。那么，当前的推销员应该具备哪些美德呢？

### 1. 坚忍

坚忍是决心和毅力的组合，这是推销成功必不可少的。研究表明，完成一件销售大约要推销5次，但如果你在收到第一个“N o.”之后就轻易放弃，那就不会有出色的业绩。

### 2. 热情

热情具有感染力，为了达成交易，一定要唤起对方的激情，一项调查显示，销售经理已将热情作为挑选推销员必备的重要个性之一。

### 3. 可靠

顾客能够相信你所说的吗？顾客的信任是再次做成生意的基础。在一项调查中，98%的受访者认为可靠性是他们选择交易伙伴中极为重要的因素。

你的产品并不一定要是最高质量或者最具特色的，你只要做到言而有信即可。同理，你所提供的服务并不一定是最快的，只要它