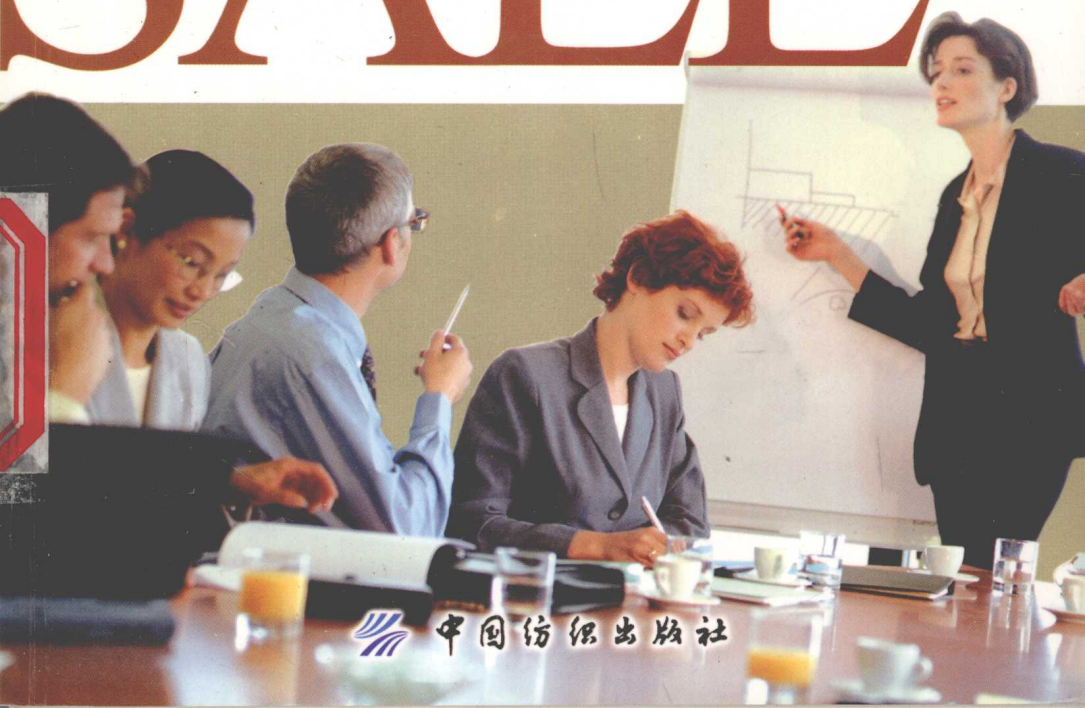


业务员销售 技能培训 金典

YEWUYUANXIAOSHOU
JINENGPEIXUNJINDIAN

杨子明○著

SALE



中国纺织出版社

销售全能冠军

业务员销售技能



培训金典

杨子明 著



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书较为系统地论述了销售人员所面临的两大基本问题,一是做人做事的心态;二是销售基础技能。良好的心态,即自信、积极、坚毅,是销售工作的根本;而广博扎实的销售基础技能则是顺利开展销售工作的前提,其中包括有效沟通和科学管理等。

本书从实用角度出发,讲解详尽,对工作在一线的销售人员有较大的指导作用。

图书在版编目(CIP)数据

业务员销售技能培训金典/杨子明著. —北京:中国纺织出版社, 2005.6

ISBN 7-5064-3370-2/F·0568

I. 业… II. 杨… III. 销售—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 052797 号

责任编辑:邱 莉 责任印制:初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textile.com>

E-mail: faxing@c-textile.com

三河新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2005年6月第1版第1次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:8.25

字数:158千字 印数:1—5000 定价:19.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

目 录

认知自我篇	(5)
认知自我，明确人生使命	(7)
认知自我，相信自我	(7)
确立人生使命	(10)
技能大盘点	(12)
 素质形象篇	(18)
强化心理素质	(19)
心理障碍及其克服方法	(19)
有信念就有力量	(30)
端正礼仪	(42)
什么是礼仪	(42)
仪容仪表	(43)
仪态	(47)
礼节	(49)
电话拜访的礼节	(54)
 基础技能篇（之一）	(59)
能说会道	(60)
什么是沟通	(60)

沟通的各类基础技能	(64)
开场白的技巧	(85)
演讲技能训练	(87)

基础技能篇（之二）

销售工作写作技能	(97)
写的基础技能	(98)
如何写计划书	(104)
如何写总结	(107)
如何写促销活动方案	(110)
如何写营销企划书	(115)

基础技能篇（之三）

销售技能训练	(124)
什么是销售	(124)
成功销售：发掘并满足客户需求	(126)
访谈销售：核心七步	(135)
电话销售技能训练	(146)
促成销售技巧	(155)
销售谈判技巧	(162)
销售基石：管好账款	(171)

基础技能篇（之四）

渠道拓展与管理	(182)
---------------	-------

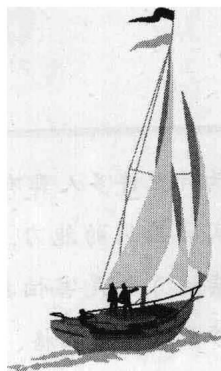
正确认识渠道	(182)
如何拓展渠道	(190)
如何管理渠道	(196)
如何成为顶尖的销售人员	(206)
客户关系建设	(207)
客户关系的作用	(208)
如何做好客户关系管理	(210)
如何处理好客户关系	(218)
如何提高服务品质	(220)
提高销售工作效率	(224)
磨练出高超的技能	(225)
养成良好习惯	(227)
培养积极的心态	(230)
善于合作	(233)
制定合理的计划	(238)
正确的时间管理	(243)
规划辉煌的人生	(249)
人生规划——建立人生目标	(250)
如何规划职业生涯	(251)
不断追求卓越，登上销售全能冠军宝座	(255)

我们现在

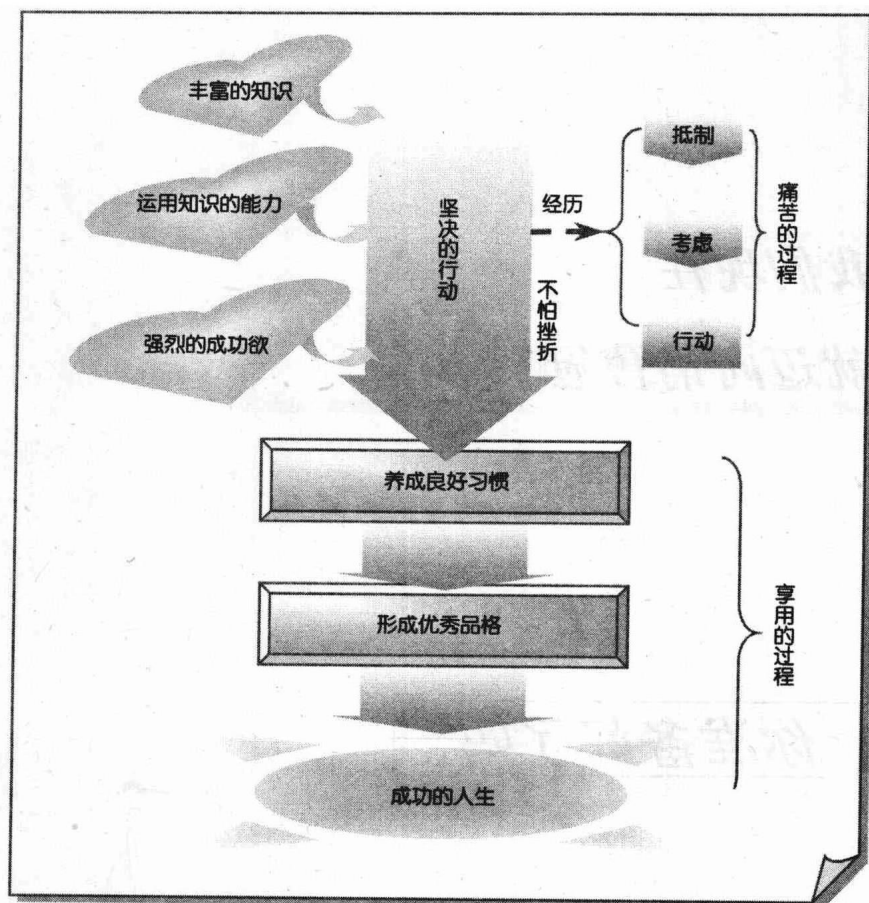
就迈向销售冠军宝座



你准备好了吗



一定要记住这个成功定律：



为什么许多人具有丰富的学识，却还是无法成功呢？因为他们缺少实际应用的能力，没有强烈的成功欲望，甚至没有付诸行动，即使尝试了也是害怕挫折，浅尝辄止，更别谈什么养成良好习惯、进一步形成优秀品格、铸就成功人生了。

请记住：知识只有运用了、而且是正确地运用，才能产生力量！

[三个小故事：为什么有人成功、有人失败]

学习应从基础打起，以正道为立身之本

南方有一种鸟叫做蒙鸠，它筑的巢十分结实，因为它的巢是用发丝和羽毛精心编织而成的。风和日丽时，巢内温暖惬意；但是，一旦大风吹来，鸟巢却常常被摔到地上，雏鸟摔死、鸟蛋摔破。什么原因呢？原来，蒙鸠总是将巢筑在芦苇顶部，根本经不起风吹雨打。你看，连这点基本常识都不懂，它的巢建得再好，还不是白忙活一场。

大家都知道坚固的地基是万丈高楼基础的道理；但是，又有几个人愿意认认真真地将各种基本功学会并练扎实了呢？！待楼塌陷，再反省地基的不牢固，未免悔之晚矣。

再简单的方法，也必须持之以恒才能有所建树

有一天，孔子带着学生周游列国，经过一片树林时，看见一位驼背老翁拿着竹竿粘捕树上的蝉，动作非常熟练。

孔子马上上前请教：“老先生，您捕蝉技术如此高超，一定有什么绝妙的方法吧？”

“当然有方法了，而且很简单，只要将五粒黏丸放在竹竿顶上，并保证它们不掉下来，捕蝉就能跟在地上拣东西一样容易。”驼背翁笑着说，“但是，为了能达到这种境界，你必须先练好腿功和臂功，以保证动作沉稳自如；精神也要高度集中，虽然万物繁多，但我眼中只有蝉的翅膀。我练习持竿五六个月以后，才能在竹竿顶上放两粒黏丸而且不会掉下来；然后再加

到三个、四个、五个，这才终于练成了捕蝉技术。方法虽然简单，但恐怕不是谁都有这种恒心能坚持到最后的啊！”

马上行动吧，别总是等到明天！

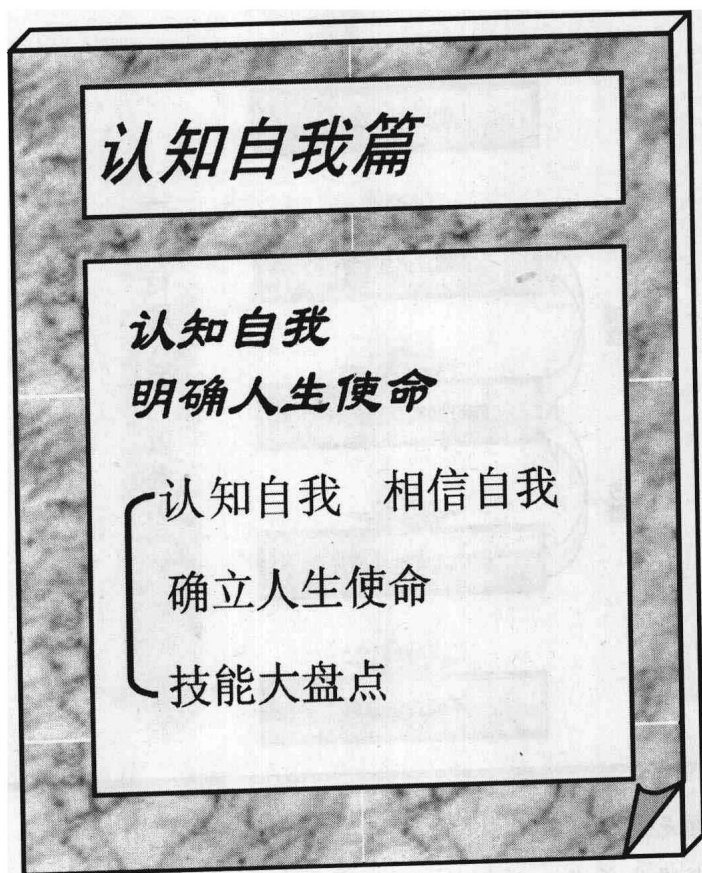
有一种鸟叫寒号鸟，夏天的时候全身长满绚丽的羽毛，它为此十分骄傲，便整日无所事事，到处炫耀。

到了秋天，其他的鸟要么结伴飞往温暖的南方，要么就忙着修筑巢穴。寒号鸟既没有飞往南方的本事，又不愿筑巢，它仍旧游手好闲、东游西逛。

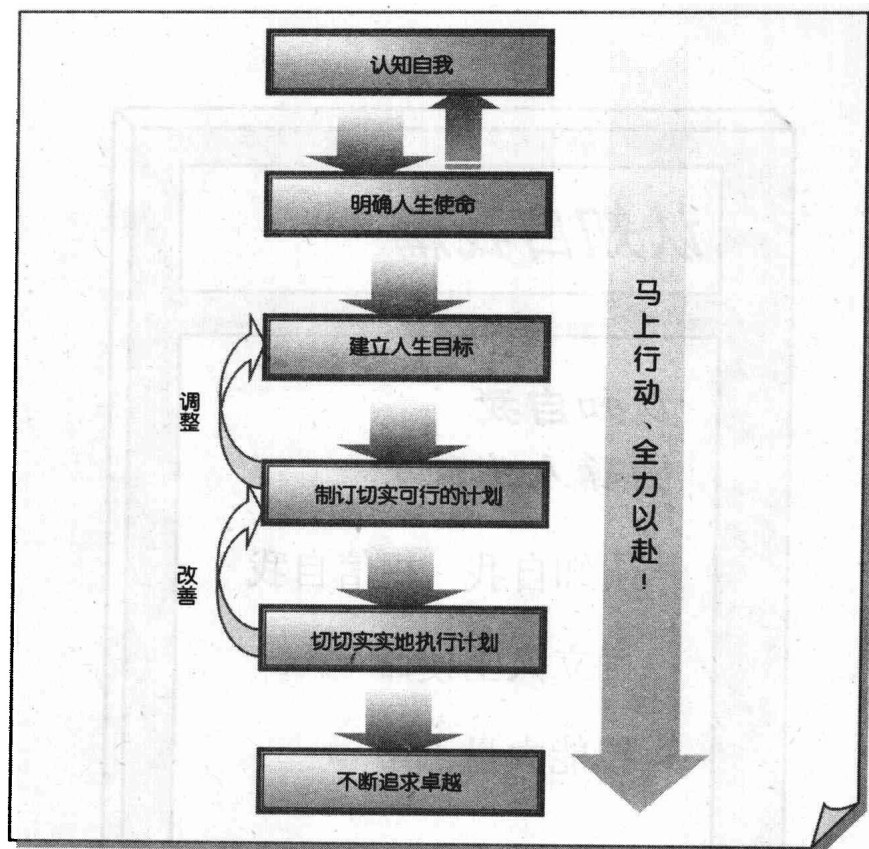
天气终于变冷，夜里，寒号鸟冻得受不了，于是发誓：“明天就垒窝！”可是，第二天温暖的阳光又让它忘乎所以，于是又开始高唱着：“得过且过、太阳下面暖和。”

就这样，它一天一天地混日子，就是不去搭建自己的窝。

终于有一天，一股寒流过后，寒号鸟被冻死在石缝中。



登上销售全能冠军宝座只是成功人生的其中一种。不管你追求哪一种成功，只要遵循以下6大步骤，你就可以事半功倍。



问题是，你是否具备完成这6大步骤的能力呢？

本书将告诉你：如何修炼出登上销售全能冠军所必须具备的能力。

认知自我、明确人生使命

◆ 认知自我，相信自我

弗洛伊德发现：人类与生俱来都渴望成功、渴望受人尊重。

但是，自从我们慢慢长大、慢慢地具有了荣辱感、羞耻心，随着父母、学校及其他外在环境给了我们越来越多的挫折感受，我们慢慢地走向了消极甚至消沉的一面。

[消极成因的典型案列]

将责任归咎于环境

有一个鹰蛋不小心掉进了鸡窝，被母鸡孵化后，这只小鹰就跟着母鸡学习觅食的本领，所以，它只会在草丛中捉昆虫。

这时候，母鹰找到了它。母鹰告诉它说：“你是只鹰，不是鸡。鹰是禽类之王，是长空万里、傲视天下的王者，不该像你现在这样在地上蹒跚着找虫子吃。来吧，孩子，让我将一身本领都传授给你。”

小鹰说：“不，我从小在鸡窝长大，我是一只鸡，而不是鹰；我根本就没有能力在空中飞翔，你教我也是白教。”

母鹰着急道：“孩子，你不是鸡，你是雄鹰，你难道没有发

现你长得跟鸡一点都不像，而是和我一模一样吗？”

小鹰坚定地说：“不管我长什么模样，反正我就是一只鸡，我永远都学不会鹰的本领。”

挫折造成消极

如果按照身高和跳跃高度的比例计算，跳蚤是动物界的跳高冠军，它们天生具有跳高的本领。

美国科学家做了这样一个试验：他们测算出跳蚤的跳高高度，然后又制作了一个比跳蚤的跳高高度矮一点的玻璃罩，并用它罩住跳蚤，然后拍桌子，跳蚤本能地向上跳，结果撞到了玻璃罩；再拍，跳蚤又往上跳，结果又撞到了玻璃罩；这样撞了几次以后，跳蚤发现，自己不可能跳过玻璃罩，而且还会被撞伤，于是，它们降低了跳高高度，这样就不会撞上玻璃罩了；于是科学家就降低了玻璃罩高度，再拍桌子，跳蚤又撞了几次玻璃罩，又降低了自己跳高的高度；结果，科学家不断降低玻璃罩高度，跳蚤们也不断降低自己跳高的高度，直至科学家将玻璃罩高度降低到与跳蚤几乎一样高，在拍了几次桌子后，跳蚤们再也不跳了；然后，科学家将玻璃罩拿掉，但是，任你怎么拍桌子，跳蚤们就是不跳，它们成了世界上仅有的不能跳的跳蚤。

那么，怎样让鹰和跳蚤重新振作呢？祈求，是不会有效果的，最有效的办法就是将鹰扔下悬崖、在跳蚤身下加热，失去生命的恐惧会让鹰展翅飞翔，炙热的折磨会让跳蚤跳上天去。

人处于危难时，潜能也会被激发出来，于是破釜沉舟、全力以

赴，取得了了不起的成就。这种潜能，是否非得处于危难时才能被激发出来呢？当然不是！

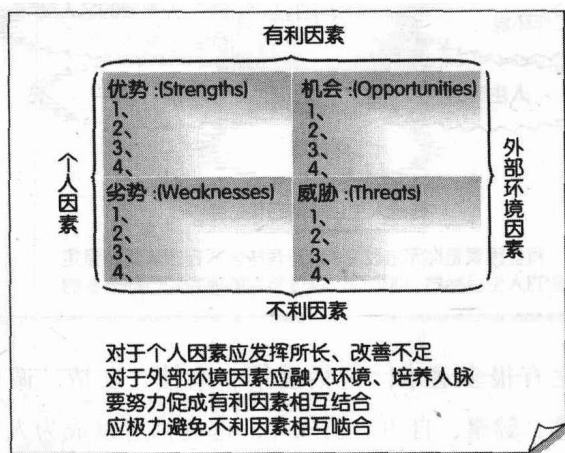
鹰在被扔下悬崖时才起飞、跳蚤在被烫着时才起跳，这些都是被动的反应；我们是人，是有高等智慧的，当我们明白了这些道理后，还不能奋发图强、自强不息吗？！

人一定要相信自己，但不可盲目地自大。你必须清楚：

- ◆ 自己的性格特点是什么。
- ◆ 基础素质如何，有什么优、缺点。
- ◆ 有什么兴趣、爱好。
- ◆ 有过什么成败经历，原因分别是什么。
- ◆ 拥有什么可利用的资源（知识、经验、人脉、素质、身体健康状况、资产、时间、信息等）。
- ◆ 个人的核心竞争力是什么……

具体的自我分析的方法，可以采用 SWOT 分析法：

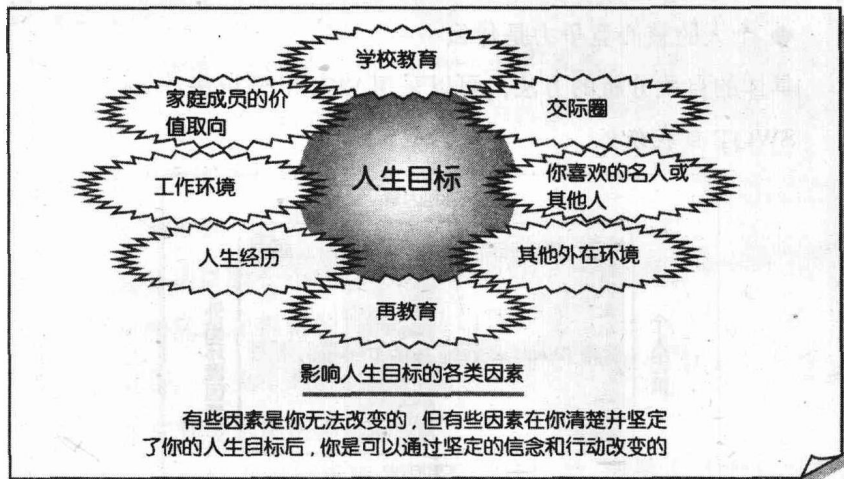
SWOT 自我分析



而作为本书的目标——让你成为销售全能冠军，你必须自我认知的方面，都在后一节“技能大盘点”之中讲述。

◆ 确立人生使命

关于人之初“性本善”或“性本恶”的论调，都是片面的。人刚生下来时，只是继承了作为人这种特定生物为了生存所需的一切本能，并不存在什么特定的价值观。只不过是周围人们的需要，不断地给他灌输各种也许正确、也许错误，也许恰当、也许根本就不合适的各种信息，经过环境冶炼，你就成了独一无二的你，当然，也有了自己的人生价值观。人生价值观一旦形成，会对每个人的思维方式、行为产生影响，进而影响到对人生目标的选择。



人的一生有很多追求，包括爱情、亲情、友情、诚信、财富、名誉、成就感、健康、自由、快乐等，这些都可以成为人生的目标，

只是在每个人的心中它们的分量并不相同。有些人愿意为财富牺牲健康、有些人愿意为爱情牺牲一切。

那么，你知道自己的人生目标吗？方法如下：

你可以给各种人生目标排列先后顺序，相邻的几种人生目标会相互牵制，但是，当后一种目标不利于前一种目标实现时，你愿意牺牲后一种，以保障前一种目标的实现。顺序出来后，看看你的前三个人生目标，你就知道了自己想成为怎样的人，也就确定了你的人生使命。

登上销售冠军宝座是否有助于实现你的人生使命呢？如果是，

人生使命确立表

年 月 日

人生目标	重视顺序	做些什么既能满足你追求排序前三位的人生目标，又能避开你最不看重的人生目标：	有些事更有可能实现：	我将人生使命确定为：
爱情		1. 2. 3.		
亲情				
友情				
诚信				
财富				
名誉				
成就感				
健康				
自由				
快乐				
无私奉献				
.....(其他)				

注 1. 避免将对立的两种人生目标一起排入前三名。

2. 请用真心来填这个表格，别欺骗自己。