

善于沟通，把话说到客户心坎上。

察言观色，把握成交奥秘。

大订单 销售

余忠胜 著

拿下小客户靠做人，拿下大客户靠方法。

中国华侨出版社

大订单 销售

余忠胜 著

中國華僑出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

大订单销售 / 余忠胜著. —北京: 中国华侨出版社, 2019.5
ISBN 978-7-5113-7822-4

I. ①大… II. ①余… III. ①销售—方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第055431号

●大订单销售

著 者/余忠胜

责任编辑/高文喆 王 嘉

封面设计/朱晓艳

经 销/新华书店

开 本/710毫米×1000毫米 1/16 印张/16 字数/210千字

印 刷/北京溢漾印刷有限公司

版 次/2019年5月第1版 2019年5月第1次印刷

书 号/ISBN 978-7-5113-7822-4

定 价/39.80元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮编100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: 64439708

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

做一名销售高手，能签下大订单，跻身于身价不菲之列，是每一位销售员梦寐以求的目标，然而 90% 的销售员注定只能是平庸者，不分寒暑、顶风冒雨地穿梭在大街小巷，却收入微薄；而只有 10% 左右的人能够轻松签单，成为销售冠军，跻身于高收入者行列。

为什么？同是销售员，差异却如此之大？——因为人的销售技巧、销售方法有高低之别。但凡在销售行业有所作为的人，无不是深谙高级别的销售方法与销售技巧。

随着信息共享的程度越来越高，许多销售员的销售手段越来越相似。如果说一个神来之笔的销售，是通过“巧劲”打动消费者，那么注重销售过程中的每一个技术细节，则是这种“巧劲”的落实与体现。当销售无法靠出奇出彩制胜时，技术细节的较量便极为重要。销售，在未来的竞争，主要表现为技术细节的竞争，技术细节的竞争才是最终和最高的竞争层面，就是说，一个人可以通过对每一个销售细节进行细致入微的把握，最终便能赢得客户，赚到财富。

《大订单销售》内容深入浅出，在销售理论的基础上，将经典案例与操作方法相结合，揭示了销售软技巧对于销售工作的影响和作

用。本书从销售员的心理入手，对销售行业中常见的困难问题进行展开，步步深入，辅以事例做对比，将销售场景进行深刻剖析，并给出相应的解决方法，让读者找到自己在销售活动中不经意会犯下的错误，进一步改变目前的销售现状，成为大订单销售员。

我们真诚地希望销售员朋友们在读过本书以后，可以对销售工作有一种全新的领悟，能够更好地开拓自己的职业生涯，让自己的每一点付出都获得丰厚的回报！

辑一 开局
从起点开始狠狠发力

第1讲 从新人到新锐，首先迈过心理坎

做销售，不需要低三下四	2
别让害羞毁了业绩	4
把客户的拒绝当作邀请	8
对成功怀有强烈的渴望	10
永远不要熄灭热情	13
克服畏惧心理，始终相信自己	18
懂得控制情绪，修炼一个好脾气	21
纠正散漫心态，打造高效行动力	24

第2讲 从约见到待见，关键是做好备场

- 要有目标，制订计划27
- 学习，是销售员不可停歇的修炼32
- 拜访前，一定要清楚客户的情况36
- 不容有误的约见三大关键39
- 不可不知的销售拜访礼仪事项45

第3讲 从反感到好感，怎样销售你自己

- 自始至终，脸上都要挂着微笑50
- 仪表不俗，才能得到客户重视54
- 别让卫生细节导致前功尽弃57
- 彬彬有礼，客户才能更加喜欢你60
- 举手投足，要有职业气质63
- 用心倾听，销售才能顺利进行67
- 情感，是达成交易的重要作用点71

辑二 控局

为成交奠定一个坚实基础

第4讲 挖掘：怎样找到你的有效客户

客户，就在你身边	74
真正的决策者或许并不起眼	77
分清有效客户与无效客户	81
建立全面详尽的客户情报网	89
通过“客户俱乐部”不断挖掘新客户	95

第5讲 吸引：怎样与客户建立牢固关系

穿透力：一开口就把客户吸引住	101
亲和力：你与客户的最佳连接点	107
信誉度：客户与你签订单的前提	110
信赖感：由排斥到接纳的质变因素	114
温暖感：用关心换来客户的忠心	117
同理心：让客户感到你为他着想	119
真友谊：建立生意之外的友好关系	124

第6讲 救场：怎样处理销售中的突发事件

- 客户态度强硬，怎样去软化 128
- 客户不满意，怎样变圆满 133
- 客户抱怨，怎样处理才妥善 138
- 客户推托，怎样堵住他的借口 142
- 竞争对手出现，怎样从容应对 146

辑三 胜局

用更少的时间拿到更多的订单

第7讲 步步为赢，让客户不知不觉说“是”

- 相似性原则，与客户保持一致姿态 152
- 用最短的时间，把注意力吸引过来 154
- 什么话不能说，必须心知肚明 159
- 根据客户类型，选择销售语言 163
- 激发客户兴趣 170
- 看破客户的肢体语言，寻找相应对策 173

做成功展示，用产品征服客户	182
技巧性提问，引导客户持续说“是”	187

第8讲 抓住时机，促成交易

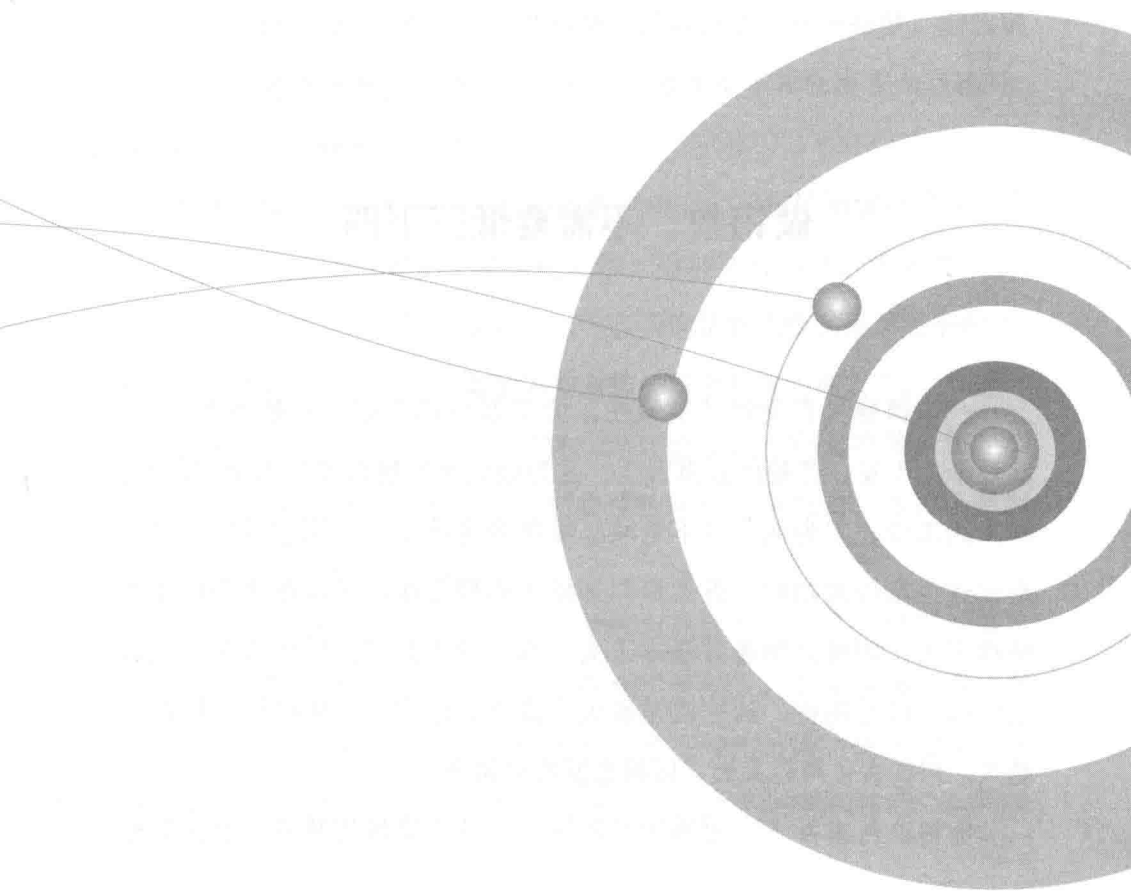
必须清楚，客户的购买诱因是什么	192
刺激客户将购买兴趣转化为购买欲望	195
抓住成交的最佳时机	200
巩固销售成果，防止客户反悔	204
掌握谈判主动权，拿下大订单	210
卓越销售员应掌握的成效方法	214

第9讲 意犹未尽，去时要比来时美

买卖做不成，礼节仍要在	221
离开前，把好印象留下来	224
留下再访理由，筹划更多订单	226
老客户是财富，务必维护住	231
不要做一锤子买卖	233
对客户，要有过目不忘的本领	236
请谨慎，那些常常踏入的售后误区	240

辑一 开局

从起点开始狠狠发力



第1讲

从新人到新锐，首先迈过心理坎

创造销售奇迹的最佳方式，是积蓄受用一生的心理资本。完美销售从积极心理开始，好好审视一下自己到底“害怕”什么，然后做好心理准备，看看有什么办法来处理这一切。

做销售，不需要低三下四

一些销售员在平时谈笑风生，但与客户打交道时不是语无伦次，就是坐立不安，这是什么原因呢？因为他们把销售看成是卑微的职业、求人的工作，因为他们并不是从心里热爱这份工作。像这样的销售员是永远也难以成功的。既然我们选择了销售工作，最好在这个职业上坚持下去。如果你热爱并坚守下去，情况就不同了。以树为例，从栽上树苗，精心呵护，到它慢慢长大，就会给你回报。你把树苗培育得越久，树就会长得越高大，回报也就相应越多。

销售这件事并不一定要和低声下气、灯红酒绿相联系。这之中也

没有逢迎谄媚，以及贿赂和私下交易的事情，千万不要认为一名销售员只有向别人鞠躬作揖才能完成一笔生意，如果有了这样的想法，那就大错特错了，是没有把握住销售人员应该具备的良好心态以及对这项工作的正确理解。

身为一名销售员，我们应该以自己的职业为荣，因为它是一份值得别人尊敬及会使人有成就感的职业，如果有方法能使失业率降到最低，销售即是其中最必要的条件。你要知道，一个普通的销售员可为30位工厂的员工提供稳定的工作机会。这样的工作，怎么能说不是重要的呢？

乔·吉拉德说：“每一位销售员都应以自己的职业为骄傲，因为销售员推动了整个世界。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。”

有的时候，当业务看起来似乎大势已去时，平庸的销售员常为了不想一事无成地失望回家而干脆降格以求，他甚至会向客户请求说：“请你帮我这个忙吧，我必须养家糊口，而且我的销售成绩远远落后于别人，如果我拿不到这个订单，我真的不知道该如何面对我的家人了。”

这种方式不但对我们本身有害，而且也是这个行业的致命伤。当一名销售员提出这样的请求时，只能导致客户看不起他，这种厌恶情绪甚至会波及其他销售员。

作为销售员，我们应该明白，销售与其他行业一样，只是具体工作内容不同。我们不是把产品或服务强加给别人，而是在帮助客户解决问题。你是专家，是顾问，你与客户是平等的，因为你更懂得如何来帮助他，所以没必要在客户面前低三下四。你看得起自己，客户才

会信赖你。

销售行业最忌讳的就是在客户面前卑躬屈膝。如果你连自己都看不起，别人又怎能看得起你？表现懦弱不会得到客户的好感，反而会让客户大失所望——你對自己都没有信心，别人又怎么可能对你销售的产品有信心呢？

一名销售员向一位总经理销售电脑，言行显得过于谦卑，这让总经理十分反感。总经理看了看电脑，觉得质量不错，但最终并未购买。总经理说：“你用不着这样谦卑，你销售的是你的产品，你这样可怜的神态，谁还愿意买你的东西呢？”

由此可见，低三下四的销售，不但会使商品贬值，也会使企业的声誉和自己的人格贬值。

我们不要把自己看得低下，我们应该以销售工作为荣。只有树立了这样的信念，我们才能为销售工作付出所有的努力，才能成为一名顶尖的销售高手。

别让害羞毁了业绩

对于刚接触销售这个行业的人来说，面子这关恐怕是最难过的，“害羞”或“不好意思”这几个字往往就是影响我们业绩的主要原因。

因此，我们一定要放下自己的“面子”，无所畏惧，大胆出击，这样才能攀上业绩的高峰。

奥利·费尔刚进入销售行业时，由于在销售方面没有经验，所以表现很差。当公司将一个新客户交给他让他去拜访的时候，他几乎不敢与客户对视，对客户提出的问题也回答得结结巴巴，等到与客户交谈结束后才发现自己紧张得连衬衣都被汗水浸湿了，手掌心也全是汗水。可以想见这次拜访很失败。

可是他没有因此而垂头丧气，也没有因为失败而在同事面前抬不起头来。他对自己进行了认真反省，而且主动向有经验的同事请教销售技巧，最后得到的结论是：自己虽然具备一定的销售方面的理论知识，对产品的质量、性能也相当了解，但在与客户交往时放不开自己，因此不能很好地与客户沟通，这成为他销售失败的“结”。

于是，在以后的销售工作中，他总是不停地对自己说：“假如这次失败了，也不会丢掉我的面子。总有一天，我会获得成功。”同时，他还认真制订销售计划，思考要实施这些计划所应该掌握的知识，然后利用业余时间尽力去补充这方面的知识。

为了在行业中成为一名优秀的销售员，他兢兢业业地工作，不断地进行自我补充和自我完善，深入了解公司相关产品的长处和短处。逐渐地，他能够从容自若地面对客户，并能够

与客户进行比较深入的沟通了。

有一次，公司遇到了一个大客户，其他同事因害怕失败而没有接这单生意，而他却自告奋勇去完成这一任务。在销售过程中，他完全放下“怕丢面子”的包袱，全身心地投入进去。功夫不负有心人，他的努力最终换来了签约成功，这使他更加信心百倍。

此后，他虽然也遇到过失败，但是他总能从失败中总结教训，从中汲取经验，并始终愿意通过学习和思考，使自己的销售能力飞速提高。最后，他为公司赢得了越来越多的客户，成为全美国最优秀的销售员之一。

很多刚刚进入销售行业的人都和奥利·费尔一样，最初的业绩是相当糟糕的，为什么会这样？有人说是因为经验的多寡，有人说是因为同行竞争的激烈，也有人说是因为现在的客户太难缠……不能否认，这些都是制约我们业绩的因素，但最根本的因素还是我们太顾及面子，觉得干销售工作有些难为情，害怕接触客户，以致影响自己的业绩。

怕丢面子确实是销售新人的主要问题，只有放下面子，坦然面对客户，勤奋努力才能取得骄人的业绩。那么，我们怎样做才能闯过这个“面子关”呢？

1. 相信自己

自信是销售成功的基础。相信自己就意味着相信一切，包括相信自己能战胜一切困难。只要树立起对这种职业的自信心与自豪感，我们就会勇敢地面对陌生客户。

2. 评价客户

任何人都会在意别人的看法。但作为销售员，我们如果特别在意别人对自己的评价，那么无形中就会产生压力，当然也会使我们紧张无措。所以，我们不如暂时忘记自己，反过来评价对方。仔细观察对方的表情、说话神态，找到对方的弱点。只有这样，我们才会由被动变为主动，压力也会渐渐消除。

3. 放开声音

我们与客户初次会面时，不妨尽量放开声音，大声说话，偶尔开个玩笑幽默一下，这些都会使你紧张的心理放松下来，面子问题也就被抛到九霄云外了。

4. 肯定自己的长处

任何人都有自己的长处，关键是看你能否发现它们。所以，在初次和客户会面时，我们要多想一想自己的优点，即使是不足为外人称道之处，也可以采用扬长避短的方法，将令人自豪的长处发扬、展现给外人，而将那些无言的自卑抛于脑后，相信自己，以此消除压力。

5. 放松心情

作为销售新人，我们很容易被客户的地位、头衔镇住，心理上会不自觉地产生压力。其实，我们完全可以让客户褪去那些耀眼的光环。他们也是通过奋斗、努力才换来的幸福生活，所以他们肯定也有着人性脆弱的一面，同样是人，自己怕丢什么面子呢？这样就会让自己紧张的心情松弛下来。

6. 得失别看得太重

无论做什么都要把握一个度，过犹不及。所以，在初次与客户会