

A portrait of a man with short dark hair, wearing a light-colored suit jacket, a dark shirt, and a blue striped tie. He is smiling slightly and has his arms crossed. A watch is visible on his left wrist.

高兰军 著

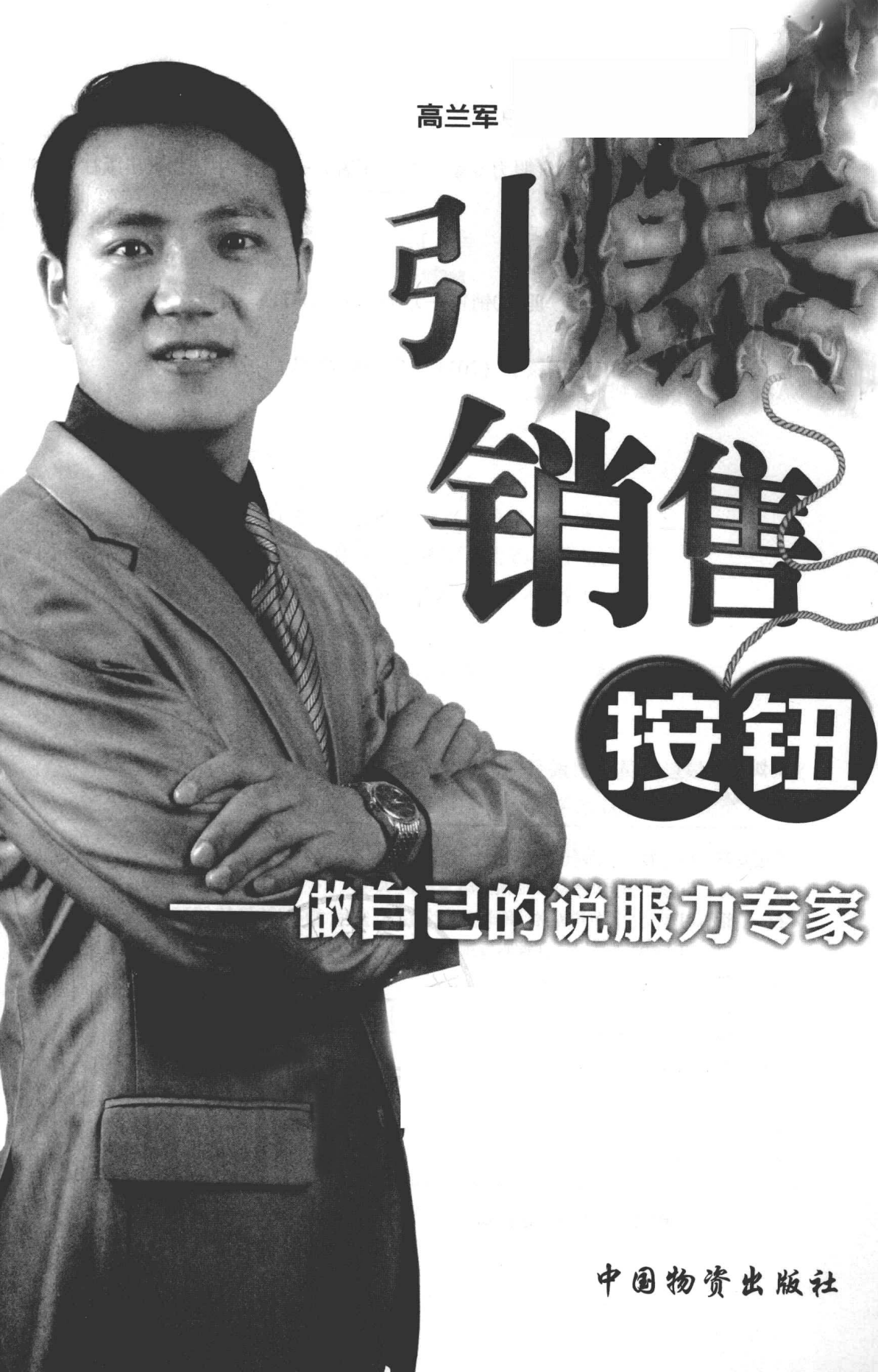
引爆销售

按钮

——做自己的说服力专家

引爆自己的才华 引爆自己的勇气
引爆自己的潜力 引爆自己的能力
引爆自己从平凡走向卓越……

中国物资出版社



高兰军

引爆销售

按钮

——做自己的说服力专家

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

引爆销售按钮：做自己的说服力专家 / 高兰军著. —北京：中国物资出版社，
2012. 2

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4123 - 3

I. ①引… II. ①高… III. ①销售—方法 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 275072 号

策划编辑 黄 华
责任编辑 刘淑娟

责任印制 方朋远
责任校对 孙会香 梁 凡

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)
010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4123 - 3/F · 1657

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 16.75

字 数 283 千字

版 次 2012 年 2 月第 1 版

印 次 2012 年 2 月第 1 次印刷

定 价 32.80 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

前言

preface

我们在本书要宣扬的理念就是：

引爆销售按钮就是引爆自己的才华；
引爆销售按钮就是引爆自己的勇气；
引爆销售按钮就是引爆自己的潜力；
引爆销售按钮就是引爆自己的能力；
引爆销售按钮就是引爆自己从平凡走向卓越；
.....

李嘉诚曾经说过：“我一生最好的经商锻炼是做销售员，这是我用 10 亿元也买不来的。”一谈到销售，可能很多人都会简单地认为销售就是“卖东西”。这只是对销售很片面的理解，其实人生无处不在销售，因为销售实际上是一个分析需求、判断需求、解决需求、满足需求的过程。

销售在日常生活中非常普遍，每个人脑海中都有销售的清晰画面。销售就是介绍产品提供的利益，以满足客户特定需求的过程。销售是一个以业绩论英雄、以成败论输赢、胜者为王败者寇的工作。曾有人问拿破仑什么样的人英雄，拿破仑回答：“胜利者。”销售人员在市场上奋斗，年终回公司时，公司的鲜花是为销售场上的胜利者准备的。胜利者是可以坐在庆功会前排的。销售人员在公司的地位，是用自己的业绩挣出来的。正如存在主义哲学家萨特所说：“英雄把自己变成英雄。”

美国 20 世纪最伟大的心理学家威廉·詹姆斯说，我们发挥出的能力只占到自己潜能的 10%。这就是说，在你的身上还有巨大的潜能没有发挥出来。



所以我们要引爆自我，把潜藏在我们身体内部的无穷能量都激发出来，让它们变成我们销售之路上的无敌能量。有一句谚语：“只有划着的火柴才能点亮蜡烛。”从现在开始，引爆你的销售按钮——你内心那根火柴吧！而你自身的潜能可以说就是那根蜡烛。启动按钮，点燃火柴，你将得到它的能量和光辉，同时，它也会感染你周围的人，尤其是你的客户、你的市场……

销售人员不论身处什么样的环境，在什么样的市场上，面对什么样的客户，和什么样的同事合作，都要像划着的火柴，能感染他人，影响他人。当你把大伙都带动起来了，市场也就动起来了。行动起来吧！

我们知道，在销售中，制订销售计划，按计划销售，这是完成销售任务的第一步，也是最关键的一步。销售计划的内容既包括如何制订一个切实可行的销售目标，也包括在实际工作中如何努力完成这一目标的方法。每个人都有各自的销售特点和销售技巧，关键是要找出最适合自身的一套方式和方法。进行客户关系管理，就是与客户保持良好的关系，从而有利于随时与新老客户进行交流、沟通。如果对有实力的客户没有进行有效的跟进维护，就会导致客户把你忘记，同时也会忘记你所销售的产品。所以必须想尽方法维护好客户关系，关注、关心客户的各个细节，与他们成为朋友，建立信赖感。在销售领域，彼此没有信赖感是无法达成任何销售的，要以诚待人，以你最优质、最独特的服务感动客户。在实际工作中，销售人员绝不可能把不好的情绪带给客户，因为这样做的结果只会使销售流产、给客户一个不好的印象。同时我们要谨记：遭到客户拒绝是正常的，也是每天都可能在发生的，因此要想让客户认可你和你所销售的产品，你要有很强的承受力，即使遭到客户的拒绝，切勿灰心丧气，精神不振。要告诉自己：我的产品是最好的，无人能比的；我也是最好的，无人能比的。真正做到这些，你就会比一般人强！

引爆你内心的那颗销售按钮，去赢取你生命中最华丽无比的大订单吧！

作 者

2011 年 10 月

目 录

contents

第一章 做销售，就是要敢于引爆自己的才华

像商品一样展示自己，你敢吗	3
销售精英的五项能力，你有吗	5
用第一印象打动人心，你会吗	13
自信：有信心的销售员能赢得客户	17
诚信：金牌推销的不二圣经	21
勇气：助你推开成功之门	25
激情：是点燃你销售按钮的引信	27
坚持：不放弃让你笑到最后	29
控制情绪，用最好的心态面对客户	32
优秀的销售员会用“脑”拿订单	37
销售是走向成功的基石	40
走向销售的最高境界：出售思想	43

第二章 走进销售之门，你准备好了吗

做好调研，你到底在卖什么	49
怎样对客户进行成功预约	53
要制订好目标和计划	57
要让客户知道产品的好处	65



用购买点来确定你的客户	67
谁在和我抢客户	74
你需要做哪些心理准备	77
出门前，请检查随身“工具箱”	79

第三章 精通沟通法则，好口才成就好成绩

沟通好，客户才能为你埋单	83
4W 原则：拜访客户的国际通行法则	86
开好局：好的开始是成功的一半	88
说服了关键人物，你就赢得了成功	91
销售的障碍就是沟通的障碍	94
听胜于说，沟通要以对方为中心	97
巧妙问话是销售沟通的关键	101
轻松应对大客户的技巧	107
通过电话拉近与客户的距离	110

第四章 认清客户需求，迎合客户心理

如何应对客户对销售员的戒备心理	117
如何应对客户的“从众”心理	118
如何应对客户欲享有 VIP 待遇的心理	121
如何应对客户的猎奇心理	122
如何应对客户个性喜好的心理	125
如何应对客户物以稀为贵的心理	126
如何应对客户只愿意和喜欢的人打交道的心理	128
如何应对客户下意识的购买心理	130
如何应对客户贪小便宜的心理	132
如何应对客户只关心自身利益的心理	135
如何应对客户的逆反心理	137



如何应对客户的参与性心理	140
--------------------	-----

第五章 怎样打赢销售心理博弈战

销售实战一：逐步提出自己的要求，获得最大的让步	145
销售实战二：大胆暴露自己产品的缺陷	148
销售实战三：半推半就，用“不卖”吊起客户的胃口	150
销售实战四：稳中求胜，让客户自己敞开心扉	152
销售实战五：智慧砍价术，让客户捂不住钱包	154
销售实战六：根据客户调整自己的销售心态	157
销售实战七：用故事赚取客户的心	159
销售实战八：视客户的拒绝为成交机会	162
销售实战九：创造让客户无法抗拒的强大气场	165

第六章 怎样成为销售谈判中的高手

谈判是智者的博弈	171
全方位收集信息	172
制订谈判计划	175
销售谈判中各种对手的应对	178
怎样应对对方的第一次报价	183
作出让步一定要要求回报	185
适时沉默，让对方在压力之下就范	187
主客场优劣势应对策略	189
谈判陷入相持时的应对策略	192

第七章 高调掌控局势，让客户无法说“不”

焦点效应：把客户的姓名放在心中	197
目光长远：让每一次销售成为下一次销售的良好开始	199



诚实守信：用良好的信用开拓销售渠道	200
情感至上：用心去留住你的客户	202
欲取先予：在互惠互利中留住客户的心	205
真诚待人：打造个人吸引力	207
相互尊重：不要对客户有高低贵贱之分	209
投其所好：不断扩大与客户的共同点	210
放低姿态：让客户更容易接受你	213
合理引导：让客户无法拒绝	215
适时退让：让客户感到内心“不安”	219
“人质策略”：让客户在不知不觉中“软性套牢”	221
暗盘优惠：让客户在感激中成为忠实客户	223
把握机会：把意向变成销售业绩	225

第八章 销售高手必会的十大成交秘籍

秘籍一：速战速决，三句话成交法	237
秘籍二：假道伐虢，下决定成交法	238
秘籍三：声东击西，放低目标销售法	239
秘籍四：请君入瓮，消除客户犹豫法	241
秘籍五：反败为胜，以夷制夷诈降法	243
秘籍六：给客户一个危急理由法	245
秘籍七：现身说法，用事实说话成交法	245
秘籍八：情境假设，鲍威尔成交法	248
秘籍九：理性分析，富兰克林成交法	250
秘籍十：不紧不慢，问答成交法	251
后 记	256



第一章

做销售，就是要敢于引爆自己的才华

diyizhang
zuo xiaoshou, jushi yao ganyu yinbao ziji de calhua



像商品一样展示自己，你敢吗

世界上最伟大的销售人员乔·吉拉德曾说：“推销的要点是，你不是在推销商品，而是在推销你自己。”他甚至还撰写了一部名为《怎样销售你自己》的著作，来专门阐述他的这一经典思想。

销售活动是由销售人员、客户以及商品三方面要素共同构成的。客户要购买商品，而销售人员则是连接客户和商品的桥梁，通过销售人员的介绍，使客户得到更多关于商品的信息，从而作出判断，决定买还是不买。而在这个过程中，虽然客户是冲着商品而来，但是客户最先接触到的却是销售人员。销售强调的一个基本原则是：推销产品之前，首先要推销你自己。所谓对客户推销你自己，就是让他们喜欢你、相信你、尊重你并且愿意接受你，换句话说，就是要让你的客户对你产生好感。很多时候，销售人员就像是一件件的商品，有的相貌端正、彬彬有礼、态度真诚、服务周到，是人见人爱的抢手商品，所有的客户都喜欢；有的衣衫不整、粗俗鲁莽、傲慢冷淡、懒懒散散，就会令客户讨厌，甚至避而远之。

实际上，销售与购买，其实是销售人员与客户之间的一种交往活动。既然是交往，只有彼此之间产生好感，相互接受，才能够继续发展下去，并建立起比较稳定的关系。客户首先接受了销售人员，才会进而接受其产品。因此，销售人员在销售产品时，首先要让客户能够接受自己，对自己产生信任，这样客户才会接受其推销的产品。如果客户对销售人员有诸多的不满和警惕，即使商品再好，他也不会相信，从而拒绝购买。

因此，让客户接受自己，是销售人员的首要任务。

有一个基金销售人员，在他最初从事这一行业的时候，每次出去拜访客户，推销各式各样的基金，总是失败而归，尽管他也很努力。

后来这个销售人员开始思考，究竟是什么原因导致自己失败，为什么客户总是不能接受自己……在确定自己推销的产品没有问题后，那就



说明是自己身上的缺点让客户不喜欢，因此导致客户拒绝接受自己的产品。为此，这个销售人员开始进行自我反思，找出自己的缺点，并一一改正。为了避免当局者迷，他还邀请自己的朋友和同事定期聚会，一起来批评自己，指出自己的不足，促进自己改进。

第一次聚会的时候，朋友和同事就给他提出了很多意见，比如：性情急躁，沉不住气；专业知识不扎实，应该继续学习；待人处事总是从自己的利益出发，没有为对方考虑；做事粗心大意，脾气太坏；常常自以为是，不听别人的劝告，等等。这个销售人员听到这样的评论，不禁感到汗颜，原来自己有这么多的毛病啊，怪不得客户不喜欢自己。于是他痛下决心，一一改正。而且他还把这样的聚会坚持办了下来，于是他听到的批评和意见越来越少。与此同时，在基金销售方面，他签的单子越来越多，并且受到了越来越多客户的欢迎。

可见，在销售活动中，销售人员自身和自己销售的产品同等重要，把自己包装好，让客户喜欢，客户才有可能购买你的产品。

由于客户在购买时，不仅要考虑产品是否适合自己，还要考虑销售人员的因素。在一定程度上，销售人员的诚意、热情以及勤奋努力的品质更加能够打动客户，从而激发客户的购买意愿。

影响客户购买心理的因素有很多，商品的品牌和质量有时并不是客户优先考虑的因素，只要客户从内心接受了销售人员，对其产生好感和信任，就会更加接受他所推荐的商品。研究人员在一项市场问卷调查中发现，约有70%的客户之所以从某销售人员那里购买商品，就是因为该销售人员的服务好，为人真诚善良，客户比较喜欢他、信任他。这一结果表明，一旦客户对销售人员产生了好感，对其表示接受和信赖，自然就会喜欢并接受他的产品。相反，如果销售人员不能够让客户接受自己，那么其产品也是难以打动客户的。

销售人员在与客户打交道的过程中，要清楚自己首先是“人”而不是销售人员。一个人的个人品质会使客户产生不同程度的心理反应，这种反应潜在地影响了销售的成败。优秀的产品只有在一个优秀的销售人员手中才能赢得市场的长久青睐。



因此，在向客户推销你的人品时，最主要的就是向他推销你的诚实。推销要用事实说服，而不能用欺诈的手段蒙骗。诚实是赢得客户好感的最佳方法。客户总希望自己的购买决策是正确的，也总是希望从交易中得到一些好处，他们害怕蒙受损失。所以客户一旦觉察到销售人员在说谎或是故弄玄虚，就会出于对自身利益的保护，本能地对交易产生戒心，结果就很有可能使你失去生意。销售人员要做到诚实，必须注意以下几个要点。

第一，在介绍产品的时候，一定要实事求是。好就是好，不好就是不好，万万不能夸大其词，或只宣传好的一面。

一位乳化橘子香精的销售人员在向客户介绍他们的新产品时，不但讲了优点，还道出了不足之处，最后还讲了他们公司将采取的提高产品质量的一系列措施。这种诚实的态度赢得了用户对他的信赖，订货量远远超出了该公司的生产能力。

第二，推销过程中遵守自己的诺言。销售人员大多通过向客户许诺的方式来打消他们对产品的顾虑。如许诺会承担质量风险，保证产品的优质，保证赔偿客户的意外损失，并答应在购买时间、数量、价格、交货时间、服务等方面给客户最优质的服务和优惠。但是在自己没有能力确保兑现许诺之前，千万不能信口开河。

所以，从某种意义上说，销售人员在推销的过程中最应该推销的是自己。销售人员应该努力提高自身的修养，把自己最好的一面展现给客户，让客户对你产生好感，喜欢你、接受你、信任你。当你成功地把自己推销给了客户，接下来的工作就会顺利得多。

销售精英的五项能力，你有吗

随着中国经济的发展，买方市场的形成，销售人员越来越占据了企业重要的地位。优秀的销售人员有着广阔的晋升空间和在企业中的话语权，但是在几千万营销大军中想成为一名优秀的销售人员谈何容易，因此对于当前的销售人员，首先应审视自己是否具备胜任销售工作的核心能力，并不断加以



完善、提升。

一、第一项能力：开发新客户

很多人说我业绩不好，是因为我没客户了，是因为我没有名单了。其实你不是没有名单，也不是你不会开发新客户，只是你的自我认定出了问题。你告诉自己你不会开发新客户的这个想法，导致你不去积极开发新客户，事实上，客户满街都是，准客户到处都有。只是因为你认为你不会开发新客户，于是你关闭了你的心灵，你不去寻找任何的方法或者机会或者场所，你当然遇不到理想的客户了。

要相信，你是开发新客户的专家，要不断地对自己说：我是开发新客户的专家，我是开发新客户的专家，我是开发新客户的专家。当你真的相信你是开发新客户的专家的时候，也许你坐公车都可以开发新客户，也许你走路踩到别人脚都可以跟他认识一下，说对不起，我改天亲自登门向你道歉，请你留下你的姓名、电话好吗。你可能上厕所都可以开发新客户。开发新客户，需要的就是一个结交朋友的能力而已。你喜欢交朋友，喜欢别人的话到处都是客户。

二、第二项能力：做好产品介绍

很多人的客户很多，他的名片被收集到了，但是他不擅长产品介绍，也不跟客户做产品介绍，只是闲聊，结果他交了很多朋友，可是产品没有卖出一个。因此我们要善于在跟别人打交道聊天的时候把自己的产品给推广出去。为什么大多数人不会产品介绍？因为他经常对自己说，我口才不好，我不会产品介绍，我不懂产品知识。其实不是，真正的产品介绍，用不着懂很多产品知识。销售是信心的传递，是情绪的转移，在讲产品的时候，你那种热爱产品的兴趣传出去了，就会让别人感受到你的热诚。只要你将产品的价值讲出几个优点就把价值给塑造起来了，当你把价值塑造得比价钱还要大的时候，别人就有兴趣向你购买。物超所值的感觉出来的时候，别人就会掏钱买你的东西。



要改变你的想法，要认为你是产品介绍的高手。当你对自己不断地说你是产品介绍高手的时候，你的信念会激发着你跑出来种种的灵感，这些灵感会让你在客户面前有完美的产品介绍方案。信心很重要，对自己不断地说：“我是产品介绍的高手，我是产品介绍的高手，我是产品介绍的高手；我现在就非常擅长产品介绍，我喜欢产品介绍。我知道我说出来的每一句话客户都非常爱听。”当你对自己不断这样说的时侯，也许刚开始你不太相信，也有点不习惯，但没关系，说久了你就会发现，产品介绍很容易、很简单，说久了你接受这个想法以后，你的能力就提高了。

三、第三项能力：解除客户的抗拒点

很多人说我不会解除客户的抗拒点，客户有问题我解决不了，客户的怀疑我无法回答，无法让他相信我。事实上，不是你不会，是你的自我认识出了问题，是你自我设限，把自己的灵感给消灭了，你抑制了你的能力。所以在学习解除客户的抗拒点之前，你必须先改变你的思想，对自己说不一样的话，开始说：我可以解除客户任何的抗拒点，我可以解除客户任何的抗拒点，我可以解除客户任何的抗拒点。

当你相信你可以解除客户任何抗拒点的时候，请问如果你真的可以解除客户任何抗拒点，客户有抗拒解不解决？当然解决了，解除不掉的直到解决掉为止，解决到客户真的下定决心购买你的产品了你才可以走。这样你的业绩就好多了，你的能力就表现出来了。为什么你解除到一半，客户反对你就会走掉呢？因为你不相信你是解除客户抗拒点的高手，你不相信你能解除客户每一个抗拒点，当你不相信你能解除你面前的人的抗拒、怀疑和反对的时候，你当然会走掉。而走掉的结局就是再也没机会了，你必须在当场就解除客户的疑虑。

世界顶尖的潜能激发大师安东尼·罗宾在17岁的时候，被他妈妈赶出家门。他为什么被他妈妈赶出家门？因为他发现家境不好，他上学的时候别人都穿长裤，而他在高中一年级长到两米多高，他原来的长裤就变成七分裤了，他家里又买不起好的食物给他吃，父母亲又经常吵架，



他妈妈婚姻生活又不好，改嫁了四任老公。有一天他回家问他妈妈三个问题，他说：“妈妈，为什么我才17岁就已经换了四个爸爸？”他妈妈一听火冒三丈。

他又问：“妈妈，为什么全校都有火鸡大餐可以吃，我们家连鸡头、鸡脖子、鸡屁股都买不起？”

他问他妈第三个问题：“为什么我是全校第一个穿七分裤上学的人？”他妈妈说：“你要不喜欢这个家你就给我滚出去。”他说：“滚就滚。”

他身无分文睡在街头，跑到银行去打工帮别人扫厕所，每天扫厕所扫七八个小时，一小时赚几美分。他每天都想找成功的机会，但是扫厕所当然不会成功、不会赚大钱、不会成为亿万富翁。

有一天他朋友跑来跟他讲，安东尼你真这么想要赚大钱的话，有一个人叫吉米·罗恩，可以帮到你，我建议你去听听吉米·罗恩讲课。当时他一听立刻跑去参加吉米·罗恩的演讲课程。吉米·罗恩演讲两个小时，给了安东尼·罗宾两个很重要的启发：第一，努力不一定会有钱；第二，赚钱必须找方法，也就是努力用对的方法才会赚到钱。如果你想学，我们即将要在下个礼拜开一个为期三天的培训课程，学费不贵，只要1200美元。当年，对在银行里扫厕所每小时赚几美分又被妈妈赶出家门 of 安东尼·罗宾而言，1200美元简直是天文数字，何况是在20多年前。当时安东尼·罗宾马上回答说：“老师，你的课很好，但我没钱所以我不能来上课，我也没有时间来上课。”

吉米·罗恩是当时全美国最顶尖的激励大师，他当然不会让安东尼·罗宾找借口。当一个人有梦想的时候是很好很伟大的，但当一个人又有借口的时候，借口更伟大，借口的力量比梦想更大，同时有梦想又有借口，借口一定会占上风，借口会把梦想给打灭、打消的。所以安东尼·罗宾当时找完借口之后，吉米·罗恩就问他到底是缺钱还是缺赚钱的本事，安东尼·罗宾说他应该是缺赚钱的本事。“你就是因为缺赚钱的本事才应该来上课，你没钱不来上课，继续没本事，继续赚不到钱，继续赚不到钱还是不能来上课。你什么时候才会有钱？”安东尼·罗宾听完以后说：“我听懂了，我就是因为没钱我才更应该上课，现在我没有1200美元没有关系，我下定决心一定找到1200美元来上课。”