

最权威的销售指南

做不了总统，就去做销售。做了销售，就去做销售冠军。

马银春◎编著

销售冠军

是怎样炼成的

Sales Champion

罗马不是一日建成的，销售冠军自然也不是一日炼成的。

那么，销售冠军到底是怎样炼成的呢？

销售冠军的奥秘就在其中。



中国商业出版社

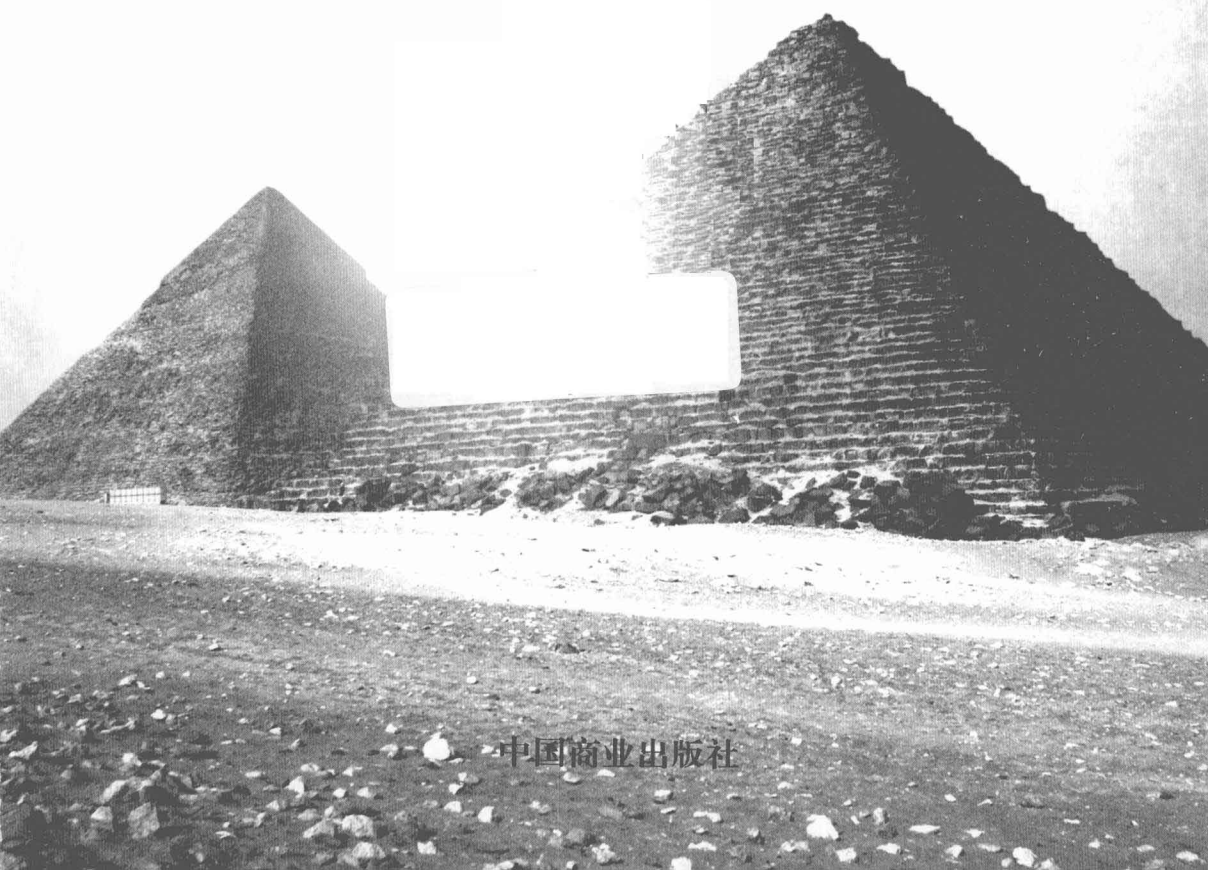
最权威的销售指南

马银春◎编著

销售冠军

是怎样炼成的

Sales Champion



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售冠军是怎样炼成的 / 马银春编著. —北京 : 中国商业出版社, 2012. 12
ISBN 978-7-5044-7939-6

I. ①销… II. ①马… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 271031 号

责任编辑: 郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

三河市灵山装订厂

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 18.5 印张 239 千字

2013 年 2 月第 1 版 2013 年 2 月第 1 次印刷

定价: 33.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)



前 言

销售就像一场没有硝烟的战斗，每个有理想的销售员都渴望成为名副其实的冠军。

可是，希望是美好的，现实却是残酷的，在现实中仍有许多销售人员的业绩不尽如人意，他们与销售高手相差悬殊。有调查发现，通常那些超级销售员的业绩是一般销售员的300倍。在众多的企业里，80%的业绩是由这20%的精英销售员创造出来的，而这20%的销售员也并非天生就是销售冠军，他们之所以能取得如此骄人的业绩，就在于他们拥有迈向成功的方法。

当然，每一个销售员都渴望自己能够成为人人瞩目的冠军，都渴望能够轻松地完成制定的销售目标，都想知道怎样才能够取得成功的方法。但是，罗马不是一日能够建成的，销售冠军也不是一蹴而就的。每一个销售冠军都是经历过无数的磨难，并在磨难中汲取失败的教训而一步步地走向成功的，也就是说每一个销售冠军都是经过长时间的磨炼造就的。那么，到底应该怎样做才能够成为一个名副其实的销售冠军呢？

一个优秀的销售员一定要懂得摆正自己的心态，相信自己的能力，并且像热爱生命一样热爱自己所从事的工作。与此同时，还必须对销售工作保持足够的激情，不论遇到什么困难挫折都能够坚持下去。

一个优秀的销售员应该充分地了解自己的客户，并且能够设身处地地站在客户的角度思考问题。与此同时，还要尊重自己的客户，根据客户的喜好采取灵活的沟通方式。

一个优秀的销售员应该为自己设立一个明确的目标，并且为之做不懈的努力。

一个优秀的销售员应该懂得注重自己的职业形象，让良好的第一印象为自己创造辉煌的销售业绩。

一个优秀的销售员一定要注意做事的细节，认真地做好销售过程中的每一个环节，从而为取得最后的成功奠定坚实的基础。

一个优秀的销售员一定要懂得投其所好，一定要懂得用好口才来打动客户的心，从而让客户乖乖地为你掏腰包。

一个优秀的销售员一定要讲究策略，要懂得用人脉关系来为自己打天下。

一个优秀的销售员一定要懂得掌控好自己的时间，一定要成为一个谈判高手，一定要时时处处都懂得为自己的客户服务。

.....

也许，当你真正做到这些的时候，你便会发现成功离自己越来越近，你便会相信有朝一日一定会成为销售冠军的。



目 录

第1章 摆正心态，热爱销售事业

心态决定人生。有什么样的心态，就会有什么样的人生。

一个优秀的销售员，只有摆正自己的心态，对自己从事的工作充满信心与热情，才能够一步步地走向成功之路。

做销售一定要有自信心..... 3

对工作自始至终都要保持激情..... 6

坦然面对别人的拒绝..... 10

坚持就是胜利..... 13

战胜恐惧，迎接挑战..... 19

热爱你的职业，做快乐的销售人员..... 24

懒惰走向失败，“勤”能助你成功..... 26

诚信让你的推销之路走得更远..... 30

第2章 了解客户，像客户一样思考

客户就是我们的上帝。我们应该站在客户的角度，了解客户的心理。每个顾客都害怕上当受骗，都只关心自己的利益，每个顾客都希望别人能够尊重自己。所以，你想成为销售冠军，你就得设身处地地为客户着想。

- 顾客都有怕上当受骗的心理..... 37
- 崇尚权威心理..... 40
- 嫌货人就是买货人..... 42
- 根据客户的喜好,采取相应的沟通方式..... 45
- 每个顾客都需要你对他足够的重视..... 51
- 站在顾客的立场上考虑问题..... 54
- 客户都有占便宜的心理..... 56
- 客户只关心自己利益..... 59
- 客户要的是宾至如归的感觉..... 63

第3章 确立目标,永远朝着最亮的星星走

目标是人生的方向,有了目标理想才能够得以实现。每一个有理想的销售员,都应该为自己树立一个明确的目标,并且能够以饱满的热情立即将目标付诸实践。需要注意的是,在必要的时候能够将大目标分解为一个小目标,这样目标就不会太遥远,太远让我们觉得无法实现。

- 目标决定高度..... 69
- 立即行动,才能达到目标..... 72
- 目标明确才能一箭中的..... 75
- 制定完善的销售计划..... 78
- 把大目标分解为小目标..... 82

第4章 提升形象,推销产品先要推销自己

形象是销售员的一张脸。每个销售员都应该注重自己的形象,我们在推销产品的时候首先要推销的是自己。



注重自己的仪表.....	87
男性销售人员的着装要领.....	90
女销售员着装应注意的细节.....	93
一张好名片就是成功的起点.....	96
让“微笑礼仪”成就你的好业绩.....	98
商务宴会的礼仪.....	101

第5章 注重细节，让客户和你做永久的生意

一个优秀的销售员都应该注意一些销售细节，比如应该及时注意客户发出的成交信号，永远让客户先挂电话，永远都不要和客户争辩，千万不要弄错了购买的决策人，而且逢年过节的时候，都给你的客户寄感谢函或致谢卡。当你真正地处理好这些细节的时候，客户就会与你进行长期合作，你们就可以取得一个双赢的局面。

及时注意客户发出的成交信号.....	105
永远都让客户先挂电话.....	109
客户永远都是对的，永远都不要和客户争辩.....	110
别弄错了购买的决策人.....	113
给你的客户寄感谢函或致谢卡.....	117

第6章 投其所好，把话说到顾客的心坎里

口才对于一个销售员来说是非常重要的。一个销售员要想获得顾客的好感，就必须练好自己的嘴上功夫，就必须说好搭讪的第一句话，就必须找到客户感兴趣的话题，就必须掌握好和陌生人说话的分寸。

- 说好搭讪的第一句话..... 123
- 找到客户感兴趣的话题..... 126
- 和陌生人说话时把握好分寸..... 129
- 幽默是最好的促销方式..... 130
- 让顾客多说，让自己多听..... 133
- 用赞美来打开客户的心门..... 135

第7章 用好人脉，才能赚来滚滚财源

人脉决定财脉。一个聪明的销售员都应该懂得为自己建立一个广阔的人脉网，并且对你的客户进行一点感情投资，经常和客户保持密切的联络，能够时时处处给客户留点面子。当你真正地为自己积累起人脉，并且充分地将其利用时，你一定能够为自己赚来滚滚财富。

- 对客户进行一点感情投资..... 143
- 让客户喜欢你，你才有价值..... 146
- 经常与客户保持联络..... 149
- 建立一个客户关系网..... 151
- 不要怠慢任何一个客户..... 153
- 给你的客户留点面子..... 157

第8章 管好时间，提高做事的效率

时间就是效率。时间是每一个销售员都应该珍惜的。我们一定要认识到时间的重要性，并且能够根据轻重缓急来安排事情。如果你能够管理好自己的时间，那么你便能够赢得更多取得成功的机会。



清楚你的时间价值.....	165
优秀的销售员懂得管理自己的时间.....	167
根据轻重缓急来安排事情.....	169
拖延就是浪费时间.....	172
珍惜时间,提高效率.....	174

第9章 接打电话,万金千里一线牵

电话营销是销售的一种方式。一个优秀的销售员必须掌握一些电话营销的技巧,千万要注意打电话的时间不宜过长,尽量避免一些语言上的失误。倘若你真正地学会了运用电话来为自己创造业绩时,那么你实现销售冠军的梦就不会太遥远了。要想不被人挡驾,学会巧妙地越过秘书.....	181
打电话时间不宜过长.....	184
尽量避免一些语言失误.....	187
电话预约客户的妙招.....	190

第10章 完美拜访,做一个优秀的倾听者

拜访客户是销售环节中非常重要的一部分。每一个优秀的销售人员都应该懂得精心地准备好每一次拜访,努力记住客户的名字,让客户把你当成自己人来看待。当我们做好了拜访工作时,就会离成交越来越近了。精心准备每一次拜访.....	195
尽量吸引顾客的注意力.....	198
永远都记住客户的名字.....	202
再访客户的二十种借口.....	205

让客户把你当成自己人..... 209

第 11 章 把握火候，让谈判走向双赢

谈判在某种程度上决定着销售的成败。一个优秀的销售员一定要了解你的谈判对手，一定要知道哪些话应该说哪些话不应该说，一定要懂得在合适的时候打破谈话的僵局从而取得双赢的结果。当你真正成为了一个谈判高手时，你就会取得辉煌的销售业绩。

知己更要知彼，了解你的谈判对手..... 215

谈判中拒绝的技巧..... 218

谈判桌上有些话是不能说的..... 223

让客户认为自己是个大赢家..... 227

要善于打破谈话的僵局..... 230

第 12 章 排除异议，销售是从被拒绝开始的

在做销售工作时，异议是不可能避免的事情。一个优秀的销售人员就一定要有好的心理素质，要做好被拒绝的准备，千万别把顾客的异议当成刁难，反而应需灵活地对待客户的非分要求。

要做好被拒绝的心理准备..... 235

别把顾客的异议当成刁难..... 237

指出产品的差异，消除客户的异议..... 240

灵活对待客户的非分要求..... 243



第 13 章 步步为营，稳扎稳打促成交

成交是销售最关键的一步。一个优秀的销售员就要懂得随时捕捉客户的成交信号，巧妙地利用别人来帮自己的忙，并且在必要的时候懂得适当地退让一下。当你为成交下足了功夫时，你便会发现成交其实并不是一件困难的事情。

捕捉客户的成交信号，抓住成交的关键时机..... 251

心急吃不了热豆腐，急于求成只会导致失败..... 254

巧妙利用客户见证说服客户成交..... 258

适当妥协创造双赢促成订单..... 260

第 14 章 做好服务，客户满意才是硬道理

服务是销售中的最后一个环节。优质的服务是非常重要的，它能够为你赢得许多回头客。做好售后服务要想方设法地提高你的客户满意度，维系好自己的老客户资源，源源不断地开发新客户资源。当你真正地做好了售后服务时，才能够为下次成交打好坚实的基础，才能够赢得更多的新客户。

处理顾客投诉也得讲技巧..... 267

提高你的客户满意度..... 270

完善的售后服务，为下次成交做好铺垫..... 273

维系好你手上的老客户..... 277

想办法消除客户的退货心理..... 279

第 1 章

摆正心态,热爱销售事业

心态决定人生。有什么样的心态,就会有什么样的人生。一个优秀的销售员,只有摆正自己的心态,对自己从事的工作充满信心与热情,才能够一步步地走向成功之路。

销售冠军

是怎样炼成的



做销售一定要有自信心

自信是销售员取得成功的保证。每一个优秀的销售员都要培养出阿基米德“给我一个支点，我将撬动地球”的那种无比的自信，只有这样，才能创造出辉煌的业绩。

自信是销售精英与平庸销售员的分水岭。平庸的销售员由于缺乏自信，经常否定自己，不能深入挖掘自身的潜力。诸如我的口才不行，我的脑子笨等借口都是缺乏自信的表现，导致他在客户面前面红耳赤，吞吞吐吐，不能与客户正常交流，以致销售业绩停滞不前。

而销售精英的表现就大不相同，他们通常自信满怀，对自己暂时不能达到的高度，也能自信地列出计划，多听多看多学，把每次与客户的交谈当做一次锻炼自己、提高自己的机会。他们一般可以与客户很好地交流，给客户留下深刻的印象。在一般情况下，销售人员的自信心程度，往往决定了客户对公司产品的信心，也是最终决定客户是否购买产品的关键。

自信是成功的先决条件。你只有对自己充满自信，在客户面前才会表现得落落大方，胸有成竹，你的自信才会感染、征服消费者，客户对你销售的产品才会充满信任。因此，树立起必胜的信念，并将其恰当地展现给客户，让他们感受到你充满信心、活力和希望的精神状态，就会使客户对你顿生好感，那么距离成功就不会太远了。

销售员小程就是靠着对所销售产品的强烈自信心征服了最难对付的客户。

小程是医疗器械销售员。刚到公司时，他很有自信，向经理提出不要薪水，只按销售额抽取佣金。经理轻视地笑了笑，答应了他的请求。

上班的第一天，小程列出一份名单，准备去拜访那些其他销售员以前没有洽谈成功的客户。

在去拜访之前，小程大声地说：“我们的医疗器械是同行中最棒的，我一定要为客户提供最棒的产品，一个月内，这些最难对付的客户一定会被产品征服！”重复了三遍后，小程怀着对产品坚定的信心去拜访客户了。

第一天，他和十个“不可能的”客户中的两个谈成了交易；第二天，他又成交了一笔交易……到第一个月的月底，只有一个客户还没有购买他的产品。

在第二个月里，每天小程都去拜访那位拒绝他的客户。每次，这位客户都拒绝了他的请求。但是，小程并没有因此而气馁，继续前去拜访。

直到那个月的最后一天，已经连着说了 30 天“不”的客户说：“你已经浪费了一个月的时间了！我现在想知道你为何要坚持这样做。”小程说：“我并没有浪费时间，因为我一直坚信我们的产品是最好的，坚信产品会给您带来好处，您一定会成为我的客户。”

客户点点头说：“你的自信确实征服了我。”于是，他和小程签单了。小程就是这样完全凭着对产品有信心达到了自己预期的销售目标。

从这个案例中，我们可以得出，对产品的信心是与客户在心理博弈中必不可少的素质，信心可以为我们的商品增色许多，甚至在有些客户看来，对产品的信心本身比产品还要重要。所以，销售员要想赢得客户对产品的青睐，就一定要相信自己的产品。

有一位心态很积极的销售员，当受到客户的拒绝时，他并没有垂头



丧气，当他站起来，准备告别时，向客户深深地鞠了一躬，说：“谢谢您，您让我向成功又迈进了一步。”

客户觉得很意外，心想：我把他拒绝得那么干脆，他为什么还要谢我呢？他好奇地问销售员：“为什么你被我拒绝了还要说谢谢？”

那位销售员一本正经地说：“我的主管告诉我，当我遭到 40 个人的拒绝时，下一个就会成交了。您是拒绝我的第 39 个人，再多一个，我就成功了。所以，我当然要谢谢您。您给了我一次机会，帮我加快了迈向成功的步伐。”

那位客户很欣赏销售员积极乐观的心态，就决定购买其产品，还给他介绍了其他几位客户。

另外，销售员一定要相信自己的工作能力，相信自己所销售的产品及服务，怀着我们是为了满足客户的需要、给客户带来利益的心态来拜访客户，而不是乞求客户的帮助。这样，紧张和担心自然就消除了，也就更能承受客户的拒绝。

1. 对自己有信心

学会在工作的点滴中体会成就感。你只有每天去体会成就，才有信心与勇气继续走下去！自信绝不等同于自傲。与自傲那种腹中空空、头重脚轻的感觉截然不同，自信根生于有学识、有能力的运筹帷幄和决胜千里的感觉。

2. 对销售职业有信心

销售不是一种卑微的职业，是一种高尚、有意义的职业，是一种为客户谋福利、提供方便的职业。要正确认识销售员这个职业，对这一职业充满信心。

3. 对公司有信心

相信所属的公司是一家有前途的公司，是时刻为客户提供最好的商品与服务的公司。