

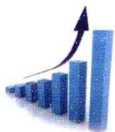
新起点励志丛书

——成功智慧励志阶梯



新 销 售

圣经



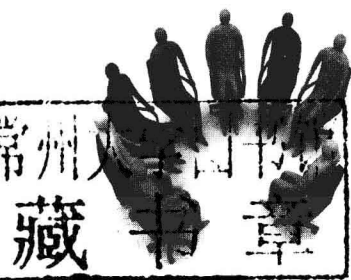
销售方法决定销
售业绩！成功的
销售方法，可以
让销售人员走上
登峰造极的销售
之路！

孙绍武 主编
周成 编著

内蒙古出版集团
内蒙古人民出版社

新起点励志丛书

——成功智慧励志阶梯



新

销

售

又
圣
经



销售方法决定销
售业绩，成功的
销售方法，可以
让销售人员走上
登峰造极的销售
之路。

孙绍武主编
周成编著

内蒙古出版集团
内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

新销售圣经/周成编著. -呼和浩特:内蒙古人民出版社,2010.12
(新起点励志丛书/孙绍武主编.成功智慧励志阶梯)
ISBN 978-7-204-10831-2

I. ①新… II. ①周… III. ①销售学-通俗读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第237797号

新起点励志丛书——成功智慧励志阶梯

主 编 孙绍武

责任编辑 高 娃

出版发行 内蒙古出版集团 内蒙古人民出版社

地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

印 刷 北京中创彩色印刷有限公司

开 本 787×1092 1/32

印 张 280

字 数 3300 千

版 次 2011年1月第1版

印 次 2011年1月第1次印刷

印 数 1-5000 套

书 号 ISBN 978-7-204-10831-2/Z·896

定 价 553.00 元(共35册)

如发现印装质量问题,请与我社联系。

联系电话:(0471)4971562 4971659

网址:<http://www.nmgrmcs.com>

前 言 *Foreword*

这是一个机会频生、奇迹迭出的时代，这是一个人人都渴望成功的时代。有太多让人心往神仪的、光辉夺目的成功者，他们或叱咤风云、傲视群雄；或矢志治学、硕果累累；或以长篇巨著传世；或凭艺术珍品留名。然而，那些光环和荣耀，只属于那些奇才们吗？

每个人都想尽快走上成功之路，都想用自己的青春和智慧谱写一曲人生的壮歌，但如果我们想把自己的这些愿望实现时，靠什么去实现，实现的秘诀在哪里？

成功是一种智慧，成功是一种观念，成功是一种追求，成功是一种信念，成功是一种决心。成功没有捷径，但成功有秘诀。或许你至今还没有找到自己的人生应该靠什么来成功；或许你至今还在羡慕那些成功的人；或许你是一个企业的管理者，希望攀登事业的巅峰……那么就用手翻开这本书，它将带给你不一样的感觉，助你走向成功之路。

我们渴望有一本书，它能告诉我们怎样了解和战胜自己；能帮助我们最大限度地挖掘自身的潜能；能教我们发光发亮，做最优秀的自己；能让我们养成良好的习惯，时时刻刻与幸福接轨；能让我们无论做哪一行，都是行业的佼佼者。这样，我们离成功就不远了！

本书就是你渴望的，是鼓舞和激励你迈向成功大道的必读经典。它从认识自我、转变心态、发掘潜能、培养习惯、塑造性格、制定目标、积极行动、跨越障碍、战胜挫折等方面，全面阐述了成功者应具备的素质和技巧，帮助广大读者迅速掌握成功的秘诀，运用智慧开创美好的人生。

本书着力于把最有效的成功方法和最新的成功资讯奉献给你，也将会给所有热爱和喜欢读书的朋友带来智慧、勇气、信心和快乐，帮助大家登上成功的巅峰。仔细体味这些隽永的言辞，心田充满了智慧的泉水，在宁静中汨汨流转，滋润全身，使得人生每一个时刻都是一个新的起点！

编者



目 录

CONTENTS

第一章 树立志在必得的销售心态

心态决定一切,一个拥有积极心态的人,也是一个对成功有强烈渴望的人。拥有积极的心态,正确认识自己,相信自己的能力,才能够向别人推销自己、推销产品。只有先让自己相信才能让别人相信。学会喜欢你自已,你将更受人欢迎。

树立积极的心态	2
学会自我行销	6
自信让你更成功	9
宽容对待你的客户	13
为目标努力奋斗	15
勇敢地迈出第一步	17
成功需要耐心等待	21
坚守自己的信念	23
不到最后关头绝不放弃	27



第二章 打造成功销售的形象

世界上没有难看的人,只有不懂得如何把自己打扮得得体的人!成功销售的第一步就是打造志在必得的自我形象,一个良好的形象,必定会为你的销售添加成功的砝码。

打造志在必得的自我形象	34
重视自己的形象包装	36
让气质为你加分	41
做一个充满活力的人	43
保持自然的神情	46
诚信是销售的法宝	48
热情是成功的一种天赋神力	51
真诚,拨动客户的心弦	56
语气中透出你的正直	59

第三章 培养成功销售的礼仪

一个优秀的销售员,除了有出色的销售技巧外,他一定是一个举止文明、谈吐得体的有礼之人。只有这样的人,才能得到顾客喜欢,才能左右逢源、业绩节节上升。

言谈文明是基础	66
注意你的言谈举止	68



让整洁的仪表为你加分	74
让着装更加吸引人	77
真诚的赞美	80
迷人的微笑	86
电话礼仪很重要	89
有礼接待客户	92
与不同类型的人交往的礼仪	95

第四章 练就成功销售的好口才

在推销的过程中语言的选择和运用十分重要,会不会说话,说得是否顾客爱听直接影响到能否达成交易,因此,对一个推销员来说,掌握一定的语言运用技巧能促进交易的有效达成。

销售成功离不开好口才	100
重视你的第一句话	102
销售好口才的一些原则	106
多听少说的艺术	109
切中客户的要害进行说服	111
顺着顾客的意思说下去	112
让你的谈话有幽默感	116
先给客户戴顶高帽子	119
善于提问,助你销售成功	122



第五章 牢牢抓住你的顾客

“顾客是我们的上帝”，没有顾客，任何一个成功者就什么事情也干不成，他们也就什么都不是！

因此，在销售界成功人士的心目中，市场永远是他们生活的中心，顾客的利益是他们行动的唯一指南，因此，销售人员要时刻牢牢地抓住你的顾客。

给客户留下良好的印象	128
解除顾客的警戒心	131
多考虑客户的利益	133
为客户提供真诚的建议	136
尊重你的客户	140
与顾客站在同一阵线	143
与客户心灵相通	146
让顾客信任你	151
坦言相告产品的缺陷	154
用礼物表达感情	161
给客户来点新鲜感	167

第六章 成功销售的必杀技

为什么有些销售人员，苦苦地忙碌了一个月甚至几个月，却连一个订单也拿不下？是他们笨吗？不！是他们没有



找到成功销售的技巧！掌握与客户沟通的一些销售必杀技，
成功销售指日可待！

了解自己所销售的产品	170
了解客户需要什么	174
时刻学会揣测顾客的心理	177
望闻问切的推销面谈	178
因人制宜才能抓住客户	180
销售人员就是要得寸进尺	183
别说客户顾忌或不懂的话	185
善于把握销售时机	189
敏锐把握成交信号	191

第七章 战胜拒绝成功销售

在销售过程中，令销售员最为烦恼的却又是最常遇到的现象，莫过于遭到顾客的拒绝。但是，一个想成功的销售员，不会因受到拒绝而停止推销，而是把拒绝看成是一种信号，从顾客的拒绝中分析其本意，善于改变顾客的观点，最后让顾客决定掏钱购买。

时刻做好被拒绝的准备	196
用真诚化解客户的拒绝	198
让客户说出拒绝的理由	202
应对客户拒绝时的技巧	206



应对“不”的方法和策略	211
战胜自我,挑战“拒绝”	215
遭受拒绝后,坚持访问	217

第八章 将服务进行到底

服务,服务,再服务! 成功的销售生涯正是建立在服务的基础上,更多更优质的服务,不仅会增加客户对产品的信心,还会吸引客户第二次消费与主动推荐,所以说,最好的销售是服务。

好服务才会有好业绩	222
与客户常保持联络	226
优质的服务吸引顾客	228
服务不能慢半拍	230
正确对待客户的抱怨	232
心存感激,服务永无止境	235
做好服务回应	239
服务到底,负责到底	244

新起点励志丛书

励志

励志
lǐ zhì shū

新销售圣经

第一章

树立志在必得的销售心态

心态决定一切，一个拥有积极心态的人，也是一个对成功有强烈渴望的人。拥有积极的心态，正确认识自己，相信自己的能力，才能够向别人推销自己、推销产品。只有先让自己相信才能让别人相信。学会喜欢你自已，你将更受人欢迎。



树立积极的心态

作为一个刚刚进入销售行业的新手或做了很久销售工作仍未取得多大成绩的人，也许你会为别人成功的销售业绩而羡慕不已，同时心中也已暗下决心：我一定要做得比他们更成功、更出色。有这种决心当然很好，但是，最主要的是自己要有一种平稳的积极的心态，不能心急气躁。首先要修炼内心，打好内在基础，才能决胜千里。

心态决定一切；心态始于心灵又止于心灵。

一个拥有积极心态的人，也是一个对成功有强烈渴望或需要的人。

心态实际上就是信念——相信你自己，相信你成功的能力。事实证明，只有先让自己相信才能让别人相信。

托马斯·爱迪生在发明电灯泡的试验过程中，尽管竭尽全力，但灯丝总是过不了几秒就烧断了。在他的上百次试验失败后，有人问他：失败了这么多次，为什么还继续坚持试验？爱迪生回答说：“我不认为我失败了上百次，实际上，我已经成功地发现了上百条行不通的道路。”又经过上百次的试验，爱迪生终于成功地发明了能持续燃烧数个月的灯丝。因为他的执著，他的积极的心态，他对成功的渴望，他才能取得如此令人称赞的成功！



失败者和成功者之间最大的差别就是心态不同。

失败者的心态是：我从来都不行，现在不行，将来也不行。

而成功者的心态则是：我过去行，现在行，将来仍然行。

有一个销售经理同一个名叫平的推销员出现了一点小摩擦。平很有能力，他在过去的日子里证明了自己的才干，是个很讨人喜欢的小伙子，但在最近的几个月里，他却一直走下坡路。

这个销售经理尽一切努力想把他拉起来，并认真研究了推销工作，对他进行鼓励，直到他听腻了。但这些都奏效，最后，销售经理不得不对他下了最后通牒，给他定下了一个最后目标：“在以下十个客户中，至少要做成三笔交易，否则走人。”

他不想被开除，销售经理也不想让他走——因为他非常讨人喜欢。

销售经理给他一下午的时间，对他说：

“平，今天下午我放你假，你可以回家了。到家以后，不要去做平时要做的事，到花园里去，放松一下并一遍遍对自己说：‘我明天就能做成一笔买卖，我明天……’冲澡和吃晚饭的时候，一遍遍对自己说：‘我明天就能做成一笔买卖，我……’不要看电视，多散一会儿步，不断地重复这句话，直到脑子里一片空白。”



“早点上床，不要看书，也不要数数，对自己说：‘我明天就能做成一笔买卖……’”不断地说，直到你入睡——要带着感情说，有信心地说。”

一开始，他怀疑这样做是否会见效，当他第一次谈业务时，他的客户仍然带有几分消极和拒绝的姿态。平一点也不感到奇怪——他的疑虑得到了证实，这方法看来不见效。

可是，接着发生了一种奇怪的现象，尽管这个客户仍然持消极态度，但他露出了一点积极的姿态和想购买的愿望。平的潜意识被调动起来了，似乎有人击了他一下，他下意识地对自己说：“坚持一下，也许你今天就能做成一笔买卖。”他两个月来第一次开始寻找和倾听积极的回应。



不用说，他做成了这笔买卖，达到了他的目的。现在，他又成为一名优秀的推销员了。

如果你与客户打交道时没有一种积极的心态，在客户面前你就会成为一个木头人。积极的心态能够创造执著、热情和成功。

同时，需要每个销售人员都知道并做到的是：你还必



须有坚定自信的品质。在积极的心态下而自己又充满信心，你才能战无不胜，成功卓越。

推销员与运动员一样，也应毫不气馁地工作，一个人的思想对他的行动有很大影响。

不要对自己失去信心，即使真的没成功，也不要失望，因为这也在情理之中。

自信，对于一个推销员的成功是极其重要的。

当你和客户会谈时，言谈举止若能表露出充分的自信，则会赢得客户的信任，客户信任了你才会相信你对产品的介绍，从而心甘情愿地购买。自信，才能使别人产生信任，而信任，则是客户购买你的商品的关键因素。

那么，应该如何保持自信呢？这就要看你的自信心是否坚强了。你一定要沉住气，千万不要流露出不满的言行。要知道，客户一旦发现你信心不足甚至丑态百出，那他对你的商品就不会有什么好感了。即使他还是认为你的商品质地优良，很合其需要，他也会得寸进尺，见你急于出手的商品，他便会乘虚而入，使劲压价，这就是因为你失去了自信。

总之，自信的推销员面对失败仍然会面带微笑：“没关系，下次再来。”他们在失败面前仍会很轻松，从而能够客观地反省失败的推销过程，找出失败的真正原因，为重新赢得客户的购买而创造机会。



学会自我行销

在建立起你企业的推销渠道的过程中，也就是推销的过程中，一定要注意一个基本原则：在推销商品之前，要把自己先推销出去。客户虽然喜欢商品，但是他如果不喜欢你这个推销的人，也很可能不买你的商品。

自我行销并不是简单的自我推销。自我行销就是提供资讯给那些你所交流的人，以便引发其兴趣及创造获得回应的大好良机。它是行销的前奏曲，行销的大门。

优秀的产品只有在具备优秀人品的推销员手中，才能赢得长远的市场。

作为一位推销员，首先要推销自己，然后推销公司，再推销产品，这样就会容易得多。因此，对于推销员来说，在与客户交流时注意要给他们留下好印象，特别是第一印象，这也许会对你的推销产生很大的影响。

在推销员和客户第一次见面时，如何给客户留下良好的印象是至关重要的。良好的第一印象会使客户对推销员心怀好感并久久难忘，这对推销员与客户之间感情的沟通大有好处；反之，坏印象则很难改变。但是，推销员只有一次给客户留下好印象的机会，因此千万要把握好这个机会。

究竟是为为什么呢？这是因为客户购买产品时，不仅看