

由浅入深的战略指导 · 实用高效的竞争策略
环环紧扣的营销秘诀 · 商战成功的最佳方案

营销圣经 全集

红皮
励志畅销书



一分钟行动书系
大江 / 编著

来自戴尔·卡耐基的思想精髓

由平凡到卓越的成功营销圣经

★★★★★ 最具影响力的成功励志经典

中国戏剧出版社

使千百万读者终生受益之书

最具影响力的成功励志经典

营销圣经 全集

钻石版
超级畅销书
★★★★★

一分钟行动书系

YINGXIAOSHENGJINGQUANJI
YIFENZHONGXINGDONGSHUXI

由平凡到卓越的成功营销金典

由浅入深的战略指导·实用高
效的竞争策略·环环紧扣的营
销秘诀·商业成功的得力方案

大江△编著 中国戏剧出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

营销圣经全集 / 大江编著. —北京:中国戏剧出版社,
2008.5

(一分钟行动书系)

ISBN 978-7-104-02702-7

I. 营… II. 大… III. 市场营销学—通俗读物 IV.
F713.50-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第051898号

营销圣经全集

责任编辑:肖楠

责任出版:冯志强

出版策划:大江文汇

出版发行:中国戏剧出版社

社址:北京市海淀区紫竹院路116号嘉豪国际中心A座10层

邮政编码:100097

电话:010-86873158 58930221 58930237 58930238

58930239 58930240 58930241 (发行部)

传真:010-58930242 (发行部)

经销:全国新华书店

印刷:北京顺义康华福利印刷厂

开本:710mm×1010mm 1/16

印张:240

字数:2400千

版次:2009年5月北京第1版第1次印刷

书号:ISBN 978-7-104-02702-7

定价:336元(全十二册)

版权所有 违者必究

前言

销售，打破了传统的生存手段和固有的工作模式，以一种完全崭新的面貌，被记入经济发展的史册中。不论是在过去还是当今，销售都是我们经济繁荣和增长的推动力。这个经济竞争越来越激烈的时代，销售人才日益“走俏”，是每一个国家都必不可少，甚至是相当紧缺的。

没有人能够否认销售人员们对经济发展所起的巨大的推动作用。如果没有销售这一环节，生产出来的产品将在仓库等待报废，运输服务无人需要，工人失业，社会生活将陷入瘫痪和混乱，而我们都将生活在困苦中。所以销售是在生活中是必不可少的。

销售能力也是成功人士的必备素质。美国管理大师彼德·杜拉克曾经说过：“未来的总经理，有99%将从销售人员中产生。”据统计，有80%以上的富翁曾经都做过销售人员。比尔·盖茨在他的自传中曾经谈起他之所以会成功不是因为他很懂电脑，而是因为他会销售。世界著名的华人富豪，如香港的李嘉诚、台湾的蔡万霖、王永庆等等，皆出身销售人员。他们以有限的学历，经由销售工作，成就了他们的事业王国。

销售能力并不是与生俱来的，即使是像原一平、乔·吉拉德、汤姆·霍普金斯、弗兰特·贝特格、齐格·齐格勒这样的世界顶尖的销售大师也无一例外。成功的销售人员和金牌得主的运动选手是一样的，资质再好的选手，不经过正确的训练，也无法成为杰出的选手。世界顶尖的销售人才汇集的日本丰田公司就相当重视销售人员的培训。事实证明，经过“情商”培养，接受了毅力、诚实、态度等的修行，并经过实战演习后，除了极端胆怯及没有一点毅力的人以外，都能被训练成一位优秀的销售人员。

成功其实离你并不遥远，只是缺乏正确的引导。本书向每一位渴望在销售领

域有所作为的朋友们揭示了成为一个顶级销售精英的全部秘密——金牌销售的心灵处方、客户开拓全攻略、顶尖销售的沟通心法、成交“必杀技”、解决销售难题的最佳方案，同时也向我们指明了销售途中可能遇到的挫折，容易进入的误区等，为我们的事业指明了方向。这一切都能启发你做成一笔今天的买卖，帮助你准备好明天的销售，并保证你最终实现自己的销售目标和人生目标！

目 录

第一章 每个人都能成为销售赢家

- ☆什么是销售? \1
- ☆销售有什么意义? \1
- ☆销售工作能给你带来什么? \2
- ☆销售是成功人士的必备素质吗? \3
- ☆你是个乐观主义者吗? \4
- ☆优秀的销售人员应有怎样的心态? \4
- ☆怎样改变自己的态度? \6
- ☆什么是销售的心理法则? \7
- ☆你的个人使命宣言是什么? \8
- ☆怎样写个人使命宣言? \8
- ☆销售能力是天生的吗? \9
- ☆销售能力从何而来? \9
- ☆什么性格的人做销售容易成功? \10
- ☆外向的人更容易成功? \12
- ☆如何培养积极进取的个性? \12
- ☆怎样培养自信心? \13
- ☆你做的是哪一行? \14
- ☆销售从哪里开始? \14
- ☆销售员为什么会失败? \15
- ☆顶尖的销售大师也会遭受失败吗? \16

- ☆推销员的工作就意味着无休止的失败? \16
- ☆你害怕遭遇一次又一次的失败吗? \17
- ☆新人如何让自己不泄气? \18
- ☆如何主动掌控自己的生活? \19
- ☆听说过销售中的20/80法则吗? \19
- ☆你希望像他们一样吗? \20
- ☆能给我一个成为销售冠军的理由吗? \21
- ☆想知道杰弗里·吉特默的新推销原则吗? \21
- ☆如何在工作中发挥创造性? \22
- ☆要成为顶级推销员就必须总和工作相伴吗? \23
- ☆你时常奖励自己吗? \24
- ☆你认为自己够成功吗? \24
- ☆销售成功有公式可循吗? \25
- ☆你认为成交是理所当然的吗? \26

第二章 要做销售，就要做到最好

- ☆优秀的销售人员有哪些必备的素质? \27
- ☆做普通推销员？还是销售精英? \28
- ☆只要你喜欢推销就能成为优秀的推销员吗? \29
- ☆你为什么要选择销售? \30
- ☆销售是你的爱好还是谋生手段? \31
- ☆销售就只是把产品卖出去? \31
- ☆你懂得做人吗? \32
- ☆如何理解做事先做人? \33
- ☆你的销售基本功够扎实吗? \33
- ☆销售的关键是什么? \34

☆你对销售工作充满激情吗?	\35
☆你够热忱吗?	\36
☆你具备自动自发的精神吗?	\36
☆家人支持你的工作吗?	\37
☆如何平衡你的事业与家庭?	\38
☆你为自己是个推销员而自豪吗?	\39
☆如何克服心理障碍?	\40
☆你走得够远吗?	\40
☆你能够为理想而不懈努力吗?	\42
☆成功的秘诀是什么?	\42
☆如何激励自己, 改变命运?	\43
☆怎样消除忧虑, 快乐地工作?	\44
☆如何让自己“渊博”起来?	\45
☆怎样走出情绪的低谷?	\46
☆你可曾意识到微笑的魅力?	\47
☆微笑也训练吗?	\48
☆你善于用目光交流吗?	\49
☆你可相信衣着也会说话?	\50
☆你会“说”体态语吗?	\51
☆你能对自己的行为负责吗?	\52
☆你能吃一堑, 长一智吗?	\53
☆你对客户的关心有几分?	\54
☆你尊重自己的客户吗?	\54
☆你善于妥善安排时间吗?	\55
☆你是个守时的人吗?	\56
☆你有制定工作计划的习惯吗?	\57

- ☆日程安排得越满就越好吗? \57
- ☆应该先做哪件事? \58
- ☆你知道人际关系中最重要的定律是什么吗? \59
- ☆你的人际关系怎么样? \59
- ☆如何建立良好的人际关系? \60
- ☆如何扩大你的人际关系? \61
- ☆如何与不同性格的人打交道? \61
- ☆怎样和陌生人建立亲密关系? \62
- ☆人际交往有几个阶段? \62
- ☆什么是人际关系的最高境界? \63
- ☆应该保持多少空间距离? \64

第三章 客户开拓全攻略

- ☆知道谁是你的顾客吗? \65
- ☆寻找潜在客户有哪些常用的方法? \66
- ☆你每天能交几个朋友? \67
- ☆如何打开陌生人的嘴? \68
- ☆你是否浪费了自己的资源? \69
- ☆怎样利用渴求周期获利? \70
- ☆如何利用客户名单? \71
- ☆你会阅读报纸吗? \71
- ☆你尝试过借助专业人士的帮助吗? \72
- ☆你的顾客会帮你寻找顾客吗? \73
- ☆销售信函有何妙用? \74
- ☆寻找客户的绝招是什么? \74
- ☆如何在宴会上发掘客户? \76

☆你和客户约好了吗?	\77
☆如何用电话开发客户?	\77
☆你敢打电话吗?	\78
☆你打电话之前做好准备了吗?	\79
☆你该如何打电话?	\80
☆如何在电话中表明你的意图?	\81
☆电话约访要注意什么问题?	\82
☆你是否注意到了说话的态度?	\82
☆客户看不见我们就可以松懈吗?	\83
☆你能让客户觉得“有利可图”吗?	\84
☆如何闯过对方前台这一关?	\84
☆如何在电话中化解客户的异议?	\85
☆如何使用信函接近客户?	\87
☆什么是直接拜访?	\87
☆直接拜访客户有什么技巧?	\88
☆怎样让网络为我所用?	\89
☆网上销售应注意哪些问题?	\90
☆接近失败时如何自我反省?	\91

第四章 顶尖销售的沟通心法

☆销售中与客户沟通有多重要?	\93
☆你善于和客户沟通吗?	\94
☆想知道良好沟通的秘密吗?	\95
☆为什么我不能和客户有效地沟通?	\95
☆客户是你的对手吗?	\97
☆对于客户你知道多少?	\98

- ☆如何去了解客户的资料? \99
- ☆怎样才能更多地了解客户? \99
- ☆客户最讨厌怎样的销售人员? \100
- ☆你有明确的拜访目的吗? \101
- ☆怎样设计自己留给客户的印象? \101
- ☆为什么准备好才去见客户? \102
- ☆访问客户前, 最重要的事情是什么? \103
- ☆你重视自我推销吗? \104
- ☆你能将自己“销售”出去吗? \105
- ☆你意识到先入为主的作用了吗? \106
- ☆怎样给对方留下美好的第一印象? \106
- ☆销售有哪些职业礼仪? \108
- ☆握手应该注意些什么? \109
- ☆接递名片时应注意哪些问题? \111
- ☆你的名片够别致吗? \112
- ☆你能记住客户的名字吗? \112
- ☆怎样寒暄、表明拜访来意? \113
- ☆见面时有必要再介绍公司及产品吗? \114
- ☆如何能最快地记住对方的名字? \115
- ☆你能否给顾客百分百的安全感? \116
- ☆如何才能赢得客户的青睐? \116
- ☆怎样打开潜在客户的“心防”? \117
- ☆你能让客户感觉愉快吗? \118
- ☆热情的和挑剔的, 你喜欢哪一种? \119
- ☆你是在面谈还是审问? \119
- ☆如何进入销售主题? \120

☆怎样倾听才是积极的?	\121
☆如何确信自己确实听的真切?	\122
☆如何让客户知道你在认真倾听?	\123
☆如何培养倾听的技巧?	\124
☆你善于发问吗?	\125
☆向客户提问时该注意哪些问题?	\126
☆你与客户无话可说吗?	\127
☆如何积累谈话的素材?	\128
☆你喜欢长话短说还是长篇大论?	\129
☆如何说服客户?	\130
☆如何让你的话具有震撼力?	\131
☆什么情况下需要转换话题?	\131
☆你会为了利益而抛弃原则吗?	\132
☆遇到这样的客户该怎么办?	\133
☆你勇于承担责任吗?	\134
☆销售也可以是一种享受吗?	\135
☆成为销售冠军有什么技巧?	\136
☆顾客希望得到怎样的对待?	\136
☆怎样让客户心甘情愿地选择你?	\137
☆如何运用启发式销售?	\138
☆为什么要在销售过程中使用启发性问题?	\139
☆什么是顾问式销售?	\140
☆普通销售与顾问式销售有什么区别?	\140
☆怎样扮演好销售顾问的角色?	\141
☆你能在细微之处体现爱心吗?	\142
☆销售也需要策略?	\143

- ☆了解客户的需要很重要吗? \143
- ☆客户的购买理由是什么? \144
- ☆如何让客户体会你的良苦用心? \146
- ☆如何发掘客户的潜在需求? \147
- ☆如何使客户的隐性需求转换为显性需求? \148
- ☆你能将产品的特性转换成客户的利益吗? \150
- ☆你对自己的产品有足够的了解吗? \151
- ☆产品说明有什么意义? \152
- ☆如何进行产品说明? \153
- ☆何谓产品说明三段论法? \154
- ☆你乐于处理顾客抱怨吗? \155
- ☆如何处理客户的抱怨? \156
- ☆怎样处理客户的异议? \157
- ☆在客户提出疑义时应该立即解答吗? \158
- ☆如何找出客户的具体异议所在? \159
- ☆明白了客户的异议后应该做些什么? \160
- ☆你是否了解销售区域的状况? \160
- ☆你能在没有市场的地方开拓市场吗? \161
- ☆如何准确判断客户购买欲望? \162
- ☆何时是成交的大好时机? \163
- ☆未达成交易时该怎么办? \163

第五章 金牌销售的“必杀技”

- ☆为什么要在星期一成交? \165
- ☆推销员应该向客户说谎吗? \166
- ☆推销员可以说“不”吗? \167

- ☆ 卖给客户“想要的”还是“需要的”? \167
- ☆ 如何增加拜访客户的次数? \168
- ☆ 掌握正确的拜访技巧有什么意义? \169
- ☆ 在推销谈话中怎样表达更为有效? \169
- ☆ 你会赞美他人吗? \170
- ☆ 你能让客户对你产生兴趣吗? \171
- ☆ 幽默是怎样炼成的? \172
- ☆ 你介意送给客户小礼物吗? \173
- ☆ 有什么秘诀能提高成功的几率? \174
- ☆ 你会设置悬念吗? \174
- ☆ 有必要向不如自己的人学习吗? \175
- ☆ 你是个讲故事的高手吗? \176
- ☆ 如何做一次成功的产品展示? \176
- ☆ 如何让产品展示更生动? \177
- ☆ 你的产品能吸引顾客吗? \178
- ☆ 如何吸引客户的注意力? \179
- ☆ 你能激发客户的想象力吗? \180
- ☆ 你总是利用辅助工具吗? \180
- ☆ 运用图片有什么好处? \181
- ☆ 你知道客户的购买关键点吗? \182
- ☆ 如何掌握客户的购买关键点? \183
- ☆ 你能抓住客户吗? \184
- ☆ 谁说了算? \185
- ☆ 你能把现有的客户守住一辈子吗? \186
- ☆ 什么是最简便的销售方法? \186
- ☆ 快速成交有技巧吗? \187

- ☆为什么说“人性之所在，行销之所在”？ \188
- ☆如何和决策果断的客户打交道？ \188
- ☆真的无法对付孤僻冷漠的客户吗？ \189
- ☆你对自己的嘴巴有信心吗？ \190
- ☆客户能听懂你的语言吗？ \191
- ☆你能换一种说法吗？ \191
- ☆你知道250法则吗？ \192
- ☆什么在影响客户的决策？ \193
- ☆什么是“置换推销”？ \194
- ☆你最关注客户的利益还是自己的收入？ \194
- ☆怎样让你的声音充满魅力？ \195
- ☆怎样让客户产生购买的义务？ \196
- ☆你为订单做过些什么？ \197
- ☆你能帮客户解决问题吗？ \198
- ☆你重视事实调查吗？ \198
- ☆如何进行事实调查？ \199
- ☆你敢于直言吗？ \200
- ☆你善于运用语言艺术吗？ \201
- ☆如何在争论中获胜？ \202
- ☆如何避免与客户争论？ \203
- ☆如何应用避实就虚的策略？ \204
- ☆为什么当你不在乎成交时，客户反而会购买？ \204
- ☆你敢一开始就将订单拿出来吗？ \205
- ☆想学“催眠推销术”吗？ \206
- ☆什么是“本·富兰克林”成交法？ \207
- ☆该如何使用“本·富兰克林”成交法？ \207

☆什么是“意向引导成交法”?	\\208
☆你想过转移目标吗?	\\209
☆什么是暗示拥有成交法?	\\210
☆什么是太极法?	\\211
☆何时当用激将法?	\\212
☆你善于利用人性的弱点吗?	\\212
☆何为机会成交法?	\\213
☆撰写建议书需要做哪些准备?	\\214
☆如何让建议书助你达成交易?	\\215
☆你重视售后服务吗?	\\216
☆达成协议需要遵循哪些准则?	\\217
☆如何增加产品的附加价值?	\\218
☆成交后应多久拜访客户一次	\\218
☆售后如何与客户联络感情?	\\219
☆服务的秘诀是什么?	\\220
☆怎样才算是金牌客户服务?	\\221
☆怎样才算是设身处地的为顾客着想?	\\222

第六章 轻松解决销售难题

☆怎样打破谈话的僵局?	\\225
☆客户真的拒绝你了吗?	\\226
☆为何会出现拒绝?	\\227
☆如何知道客户拒绝的真相?	\\229
☆怎样化解客户的拒绝?	\\229
☆处理拒绝应遵循什么原则?	\\230
☆应对拒绝有什么妙招吗?	\\231

- ☆你能让客户除了说“是”之外别无选择吗? \233
- ☆怎样以假设的方式与客户成交? \233
- ☆如何通过问题确认交易? \234
- ☆客户会找那些借口拒绝? \234
- ☆怎样处理客户的借口? \235
- ☆客户反对你的真正理由是什么? \235
- ☆你为什么无法克服客户的拒绝? \236
- ☆为什么要为客户“嫌贵”而高兴? \237
- ☆客户真的“不需要”? \238
- ☆怎样让自以为是的客户与你合作? \238
- ☆顾客为什么不购买你的产品? \239
- ☆我们常会遇到怎样的客户? \240
- ☆如何与不同类型的客户交往? \241
- ☆如何应对沉默型买主? \242
- ☆买主总显得心不在焉,该怎么办? \243
- ☆客户总是滔滔不绝,该如何是好? \243
- ☆怎样才能让犹豫型买主就范? \244
- ☆如何应对“较真”的客户? \245
- ☆怎样与愤怒客户沟通? \246
- ☆如何避免胆怯? \247
- ☆怎样应付客户的讨价还价? \248
- ☆怎样利用补偿法? \249
- ☆如何让客户觉得值得? \249
- ☆如何消除即将签单时的紧张感? \250
- ☆如果客户还要考虑一下,你该怎么做? \251
- ☆为什么与你合作? \252