

快速提升销售 **业绩** 的实战宝典 ✦ 销售员自我 **提升** 的最佳读本



每天一堂 销售课

— 苏 豫◎编著



MEITIAN YITANG
XIAOSHOUKE

- 销售是一门科学，是一门艺术，更是一种职业信仰。
- 如果你仅仅了解你的产品，那么你勉强可以赚到20%的利润；如果你还了解人性，那么你可以创造80%的财富。
- 没有不成交的订单，没有卖不出去的产品。
- 每天一堂销售课，天天提升销售力，助你成为销售冠军！



北京工业大学出版社

每天一堂 销售课

—— 苏 豫 编著

Sales



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

每天一堂销售课 / 苏豫编著. —北京: 中国工业出版社, 2011. 10

ISBN 978-7-5639-2763-0

I. ①每… II. ①苏… III. ①销售学
IV. ①F713. 3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第109686号

每天一堂销售课

编 著: 苏 豫

责任编辑: 龚法忠 李兰丁

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700mm×1000mm 1 / 16

印 张: 18

字 数: 256千字

版 次: 2011年10月第1版

印 次: 2011年10月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2763-0

定 价: 30.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言

销售是一门科学，也是一门艺术，还是一种职业信仰。

从前有一个制作木梳的大商号。商号的三掌柜病故，需要在伙计中重新选一个接班人。在众伙计中，有三个不错的人选，从各方面比较都不相上下。大掌柜为难了，他们都很优秀，又各有所长，到底应该选哪个呢？就在大掌柜为难之际，二掌柜出了一个主意。

二掌柜说，给三个人一批木梳让他们去卖给和尚，谁卖得多就选谁。大掌柜觉得可行，就让人把三个人叫来，说明原委。这三个伙计领命而去。第一个伙计感到很为难，心想：和尚没有头发，怎么会买梳子呢？不过我是个不认输的人，为了三掌柜这个位置我一定要尽全力。于是他就一家一家的寺庙挨个推销，他告诉那些和尚们：“木梳是用上好的檀木做的，用来挠痒也是很不错的选择，不仅方便还有益于健康。”就这样，在第一个伙计不懈的努力下，到太阳下山他终于卖出了一把木梳。第二个伙计来到寺庙后，他观看了一下上香的人，很多人风尘仆仆。于是就对寺庙里的和尚说：“香客们为菩萨上香的时候，鬓发凌乱对佛祖不敬，你应该在香案上准备一把木梳，让他们在参拜的时候都梳下头。”就这样，在下山前第二个



伙计卖出了10把木梳。第三个伙计来到一个寺庙，发现这里不仅香火鼎盛，而且风景优美，有很多来此游玩的人。他灵机一动，就对和尚说：“游玩的人都会顺便朝圣，你为什么不把梳子送给他们作为礼物呢？也是在为佛祖做事啊。”和尚被说动了，就买了1000把木梳。

很多人听到这个故事都会觉得太离奇，现实和故事相去甚远，只是理论大师们编出来哄骗人的。其实不然，在我们的实际生活中，时刻都在上演这样的奇迹故事。有很多现代著名的企业家都是从销售做起，最后走向了自己事业的巅峰。

例如，众所周知的华人第一富豪李嘉诚，年少的时候由于家贫开始做推销员。做了推销员的李嘉诚，兢兢业业，用自己的努力和善于钻研的精神做出了业绩。18岁时，就因为业绩突出被提拔为业务经理。20岁就坐上了总经理的位子。要求上进的李嘉诚在22岁的时候离开公司的管理层，正式创办长江实业公司，开始了他的创富之路。成功后的李嘉诚，总是会充满感激地回忆做销售的日子。他的成功，部分缘于他十几岁时就懂得了销售。他的销售经验是无价之宝，是成功的秘诀。

本书全面讲述了销售知识，从角色认知到最后勇敢地面对挫败，都做了详细而简练的概述。相信销售员朋友们一定喜欢这里面的知识。其中还穿插了很多有关销售的窍门，都是浓缩了众多销售经验的精华之作。相信从事销售的朋友们一定会从中有所收获。

如果你，已经是一个从业几年的销售人，但是事业到了瓶颈期，你不明白为什么自己的努力换不来事业的起色。在这个时候，你需要让自己沉静下来，从整体上关照一下销售工作，研究一下销售理论。或许只需要一个点拨，诸多问题就能迎刃而解。只需要一个线索，就能把你本来可以成功的因素串联起来。这就是本书要提供给你的，让你豁然开朗的销售宝典。

如果你是刚刚从事销售工作，在开始的工作中感到迷茫，那么本书就是一盏明灯，能够为你照亮前路，让你最大限度地少走弯路。

如果你一点都没有做销售工作的意思，那么我也告诉你：人生处处皆销售，只要你想成功，就要推销自己。本书也是不可错过的参考资料。

目录

第一章 我是谁——销售的角色认知 1

销售从小的方面讲，是为买卖双方都提供获得利益的机会。从广的方面说，则推动整个社会的资金流动，促进市场繁荣。所以说，在当今的市场形势下，市场营销、销售员的出现是必然的。对于整个社会大市场以及全球的资金、货物流通都是至关重要的。

第一堂课	是什么原因让你选择了销售工作	3
第二堂课	我就是一名销售员，销售员就是我	6
第三堂课	你的职业责任心应该是百分之二百	9
第四堂课	销售是一份很有价值的工作	12
第五堂课	销售员不是乞丐，是满足客户需要的使者	14
第六堂课	客户在我们的工作中扮演了什么角色	18
第七堂课	永远做客户最好的顾问	21
第八堂课	对自己的产品充满感情	24



第二章 拼的是心态——销售员应该具有的心理素质 ····· 29

好的心态,首先要照顾自己的情绪,安慰自己的哀伤,安抚自己的疲惫;为自己注射快乐的针剂,让自己心情开朗;再让自己的快乐和坚定的信念传递出去,感染他人。这样才能保证你的热情足斤足两。

- 第一堂课 自信是一切力量的源泉 ····· 31
- 第二堂课 适度的热情能够点燃客户的购买欲望 ····· 34
- 第三堂课 坚持才有机会辉煌 ····· 37
- 第四堂课 乐观是一张顺利的通行证 ····· 40
- 第五堂课 沉住气才能笑到最后 ····· 44
- 第六堂课 负面情绪会上瘾 ····· 47
- 第七堂课 真诚守信是销售员最大的本钱 ····· 51
- 第八堂课 有大局意识才能成就大事业 ····· 54

第三章 知礼仪、懂进退——销售员应该知道的销售礼仪 ····· 57

一个知道自己应该做什么的销售员,他不会仅仅研究如何销售商品,他也知道在销售之前怎样销售自己,怎样让客户首先接受自己。因为无论商品多么不错,都是通过销售员这个载体介绍给客户的。

- 第一堂课 没有人愿意和一个衣冠不整的人交谈 ····· 59
- 第二堂课 得体的谈吐,最能体现一个人的修养 ····· 62
- 第三堂课 怎样礼貌地敲开客户的门 ····· 66
- 第四堂课 和客户握手要掌握分寸 ····· 68
- 第五堂课 收发名片有讲究 ····· 72
- 第六堂课 “介绍”的礼仪含量不可忽视 ····· 74
- 第七堂课 接待客户要周全有礼 ····· 77



第四章 不打无准备之仗——销售前期的准备策划 81

“凡事预则立，不预则废。”准备工作对于销售员来说尤其重要。只有做好准备工作，才能让你迅速选择出最应该优先拜访的客户。在和客户交流之前，应迅速掌握销售的要点，制订最有效的销售策略和科学的可行的工作计划。

第一堂课	不做准备的销售员就是准备失败的销售员	83
第二堂课	没有准备是销售员缺乏自信的罪魁祸首	86
第三堂课	制定高水准的工作计划表	89
第四堂课	合理统筹时间，掌握工作节奏	92
第五堂课	让自己成为产品的应用专家	95
第六堂课	对市场要比对自己还熟悉	98
第七堂课	潜在客户分析是行动的起点	101
第八堂课	给自己增加点紧迫感，提高工作效率	104

第五章 发掘深藏的购买欲望——寻找商机和潜在客户 109

与客户关系长久维系是销售中建立客户关系的最高境界之一，也是销售中最具有价值的客户关系。发挥客户的最大价值，是销售最理想的状态之一。

第一堂课	寻找客户从地毯式搜索开始	111
第二堂课	寻找客户的五大窍门	113
第三堂课	如何成功地接近客户	116
第四堂课	如何把抵触者变成积极倾听者	119
第五堂课	轻松获得客户资源	122
第六堂课	怎样辨认谁才是真正的客户	125
第七堂课	开发客户时媒介的运用	128
第八堂课	如何让潜在客户具有最高价值	132
第九堂课	怎样量化客户需求	134



第六章 做好第一次亲密接触——与客户的初次会谈····· 139

在销售中，我们要尊重客户，实现有效沟通，最终达到双赢。销售就是创造产品，传递价值的过程。在销售过程中，既要注重竞争，也要注重合作。

- 第一堂课 亲和力是消除距离感的法宝····· 141
- 第二堂课 要先知道客户想什么，才能知道他们需要什么····· 144
- 第三堂课 了解客户为什么有购买恐惧····· 148
- 第四堂课 精准有效地进行产品说明····· 159
- 第五堂课 如何帮助人们发现他们的需求····· 153
- 第六堂课 如何使人们决心采取行动····· 156
- 第七堂课 把推销生活化····· 159

第七章 让客户目不转睛——销售中的技巧····· 163

每个人都具有好奇心，这是人类的一种天性。这也是为什么越是禁止的东西越是能够引起人们的兴趣，越是不想让人看到的越是能够引起他人窥探的欲望的原因。

- 第一堂课 合理的价格才能让双方获利····· 165
- 第二堂课 越是遮遮掩掩，越能引起客户的好奇心····· 168
- 第三堂课 在销售的时候多一些创意····· 170
- 第四堂课 免费的致命吸引力····· 173
- 第五堂课 让商品自己说话····· 176
- 第六堂课 从众心理让更多的人被人群吸引····· 179
- 第七堂课 不同人群有不同的消费心理····· 183
- 第八堂课 让顾客面对所需商品时有冲动····· 186

第八章 让对方心悦诚服——与客户谈判的技巧····· 191

不愿做出任何评价的客户，要想引起他们的兴趣是很困难的。所以，我们应该欢迎异议。只要有异议，就有成交的机会。

第一堂课	占据主动，变乞求为谈判	193
第二堂课	培养自己耐心倾听的能力	196
第三堂课	充分利用客户的疑虑	199
第四堂课	诚信守时，尊重他人的同时，赢得尊重	203
第五堂课	为客户着想，工作的同时交一个朋友	207
第六堂课	变异议为交易	210
第七堂课	心理暗示力量大	214
第八堂课	幽默是一门重要的沟通技巧	218

第九章 把交易进行到底——成交过程中不能不做的事 221

客户与销售员交流的过程中表现出来的各种情态都揭示了行动背后的真实想法，所以在这个时候，销售员应该把握机会及时成交。而进行有效的观察和判断，需要一定的职业敏感和一定经验的积累。

第一堂课	理性地认识成交	223
第二堂课	及时感知成交的语言及视觉信号	225
第三堂课	成交时的谈判技巧	229
第四堂课	强力成交的不同面貌	232
第五堂课	成交需要抓住最佳时间	236
第六堂课	成交技巧汇总	239

第十章 差异性服务的魔力——售后工作的重要性 243

售后服务，就是为已经购买了公司产品的客户提供他们需要的服务，维护公司与客户之间的长久关系。作为公司的销售代表，首先要做的是引导客户购买公司的产品或服务；在与客户达成交易后，在客户使用产品或享受服务的过程中提供有效的帮助和服务，最终完成产品的二次销售。



第一堂课	成交后的致谢环节不能少	245
第二堂课	乘胜追击，跟踪服务你的客户	248
第三堂课	服务到位，吸引顾客永久续约	250
第四堂课	从细节开始，做好售后服务	253
第五堂课	售后服务语言要恰当	256

第十一章 失败是成功最好的催化剂——正确面对销售中的挫折 ·· 261

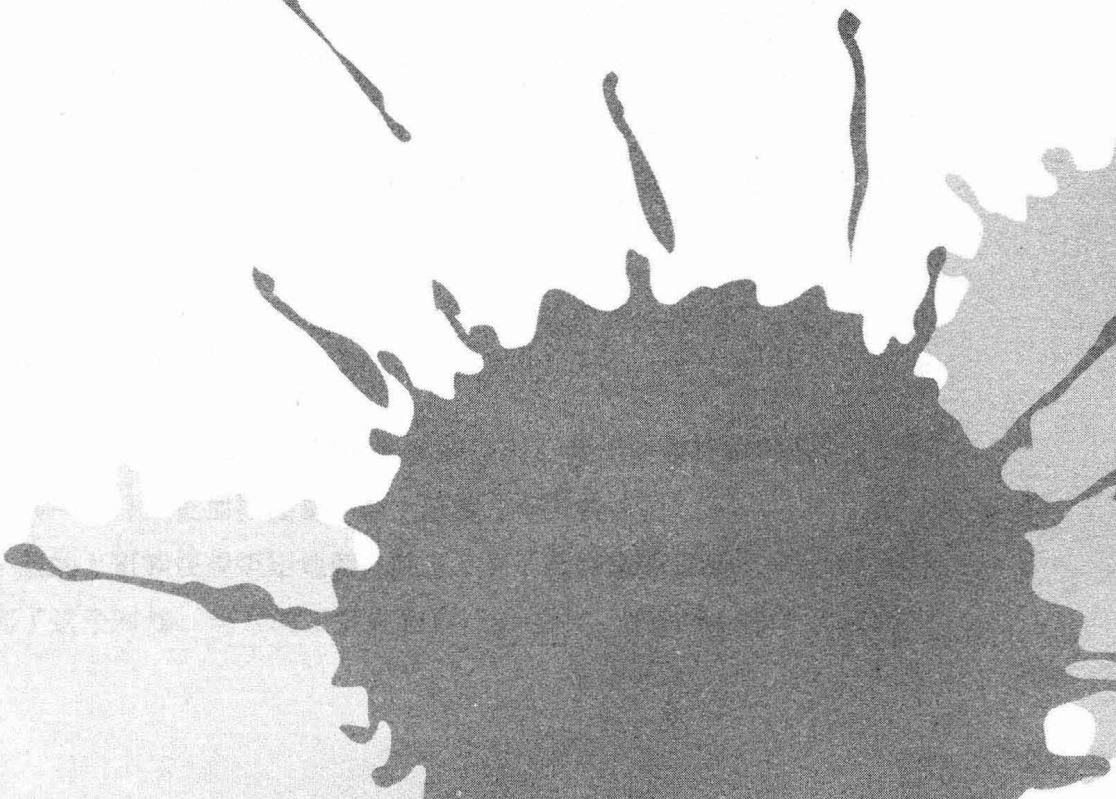
如果你失败了，就不要去找理由逃避，而是正确面对失败，并从失败中总结教训，让自己的第二次出发更有成功的气势。

第一堂课	向有经验的销售员虚心学习	263
第二堂课	销售有时需要持久战	266
第三堂课	及时吸取失败教训	269
第四堂课	敢于正视客户投诉	271



第一章 我是谁——销售的角色认知

销售从小的方面讲，是为买卖双方都提供获得利益的机会。从大的方面说，则推动整个社会的资金流动，促进市场繁荣。所以说，在当今的市场形势下，市场营销、销售员的出现是必然的。对于整个社会大市场以及全球的资金、货物流通都是至关重要的。



第一课 是什么原因让你选择了销售工作

因为热爱而选择的人，销售工作会给予他很多，无论是物质方面，还是精神方面、人脉方面，都会得到丰厚的回报。

选择原因之喜欢工作本身

和许多销售员沟通，发现他们选择销售作为自己的职业，大体上有几个方面的原因：其中一个方面为自主选择，也就是常说的从心理上就希望从事这方面的工作。但是喜欢又可以分为几个方面。一是喜欢这份工作，喜欢挑战性的职业，喜欢与人交流。基于这个原因进入销售行业的不多。但是真正抱着这个想法来的，并且一直坚持到底的往往都有了成就。

选择原因之收入丰厚

还有一种喜欢是基于一种很现实的原因。做销售有风险但是收入高，有的时候一个月工资加提成是一般上班族一年的收入。

一般的上班族规规矩矩地朝九晚五，辛辛苦苦最盼望的也不过是月底。因为到了这个时候，当月的工资发到自己的手上。如果到了哪个节日偶尔



发点小奖金，那就会成为一个上班族好几天的谈资。他们的工资虽然早涝保收，但却永远不会有大的惊喜。

不过销售就不一样了，销售的天空是多变的，在他们眼中蓝天的高度和广度是无尽头的。只要他们肯拜访客户，就有签单的可能，而能够签单就意味着他们有提成可拿。只要肯努力、肯钻研，丰厚的待遇不成问题。当然，前面说过，他们的天空是多变的。所以，如果他们没拿出十分的力气，而且运气又不是很好的话，他们的天空就是黑色的，是乌云密布的，因为这将意味着他们的收入会比普通的上班族还要少。

选择原因之成就感

还有的销售员喜欢销售工作是因为：它能够快速带来成就感，能够快速得到老板、同事的认同、尊重，甚至是另眼相看。普通的上班族要想得到上司、同事们的认可，不是一件容易的事。因为在平凡的岗位中凸显自己的机会太少。这就需要假以时日，慢慢地积累人气。或者在不断地积累中偶然有一个机遇崭露头角。但是销售人员就不一样了，进入销售行业的门槛较低，没有硬性的学历要求，也不需要多么丰富的经验，哪怕是你看起来有几分寒酸。只要你肯去谈，肯积极地去发现你的潜在客户，争取他们。谈一家不行，谈两家，两家不行三家，只要你肯坚持，到了100家、200家、400家的时候，总有一家会和你签单。拿着签回来的单，不会有人在乎你的过去，不会有人小看你，你是公司的功臣，老板和同事们都会对你报以仰慕的眼光，同时你的家人也会以你为荣。

选择原因之被迫入行

还有一部分人并不是抱着一颗真心入行的。他的入行是一种无奈，甚

至一大部分的销售员存在这种状况。当他们来到社会上的时候，发现工作很难找，只有销售是低门槛。于是他们就先进入了销售行业，打算过渡一下。更有甚者，是想骑着马找马。

思维决定行动

根据多项调查显示，在销售行业中，有了成就的人都是抱有第一种想法的人，即使是开始的时候抱有其他的想法但是在日后的工作中都转变了心态，逐渐向“热爱”靠拢。如果不能及时转变，始终抱有无奈或被逼迫的想法，就会终日得过且过，没有一个积极的心态和主人翁的精神。久而久之，就会被职场浪潮逐渐淘汰。不要说成就了，就连生活都可能成问题。

为什么会这样呢？原因很简单，生活是一面镜子，你微笑，它反馈回来的也是微笑。相反，你每天抱怨、嫌弃，那么你也会被它抛弃。

选择热爱的人，销售工作会给予他很多。无论是物质方面，是精神方面，还是人脉方面，都会得到丰厚的回报。于是，他们就更加肯定自己的想法，就会越加努力。如此循环，身处其中的人受益无穷。选择敷衍的人，同样会有来自销售的回馈，那就是一败涂地，没有任何的成就感可言。他们精神颓废、人不敷出。

有这样一个故事。在古代的时候，有三个泥瓦匠同时建设一个教堂。有个智者经过，就问他们：“你们知道自己在做什么吗？”第一个泥瓦匠回答说：“没看见吗，我在做劳累的工作。”第二个泥瓦匠说：“我要通过这个教堂成为世界上最出色的泥瓦匠。”第三个泥瓦匠说：“我要把这个教堂建设成世界上最美丽最独特的教堂。”

若干年后，这个智者再联系这三个泥瓦匠才知道，第一个泥瓦匠失业了。第二个还在做着普普通通的泥瓦匠。只有第三个泥瓦匠成了出色的建筑师，建造出了卓越的建筑，受到了人们的尊敬。

思维决定行动，你的想法会渗透到你做事时的点点滴滴。如果不能转



行就转变自己的思想，爱上销售工作。把你的时间和精力投入进去，每时每刻都为它着想。一个出色的销售员都会有一颗热爱的心。

第二堂课 我就是一名销售员，销售员就是我

无论你从事什么职业，在激励自己，让自己充满激情、充满动力方面，职业自豪感位居第一。

让自己时刻充满饱满的情绪

在现实生活中，有的人看上去精神饱满，时刻都充满愉悦的情绪。但是有的人却时刻悲观丧气，做什么事都没有积极的态度。并不是精神饱满的人遇到的都是鼓舞人心的事，而垂头丧气的人就总是遇到让人抬不起头的事。他们的不同表现是由于性格不同决定的。在第一小节中那个泥瓦匠的故事告诉我们，思维方式决定行为方式，人们又通过行为方式看到一个人的精神面貌。

在生活中，没有人敢说自己在建造人生中伟大的教堂。但是起码不要让自己过得天昏地暗。前一段时间热播的电视剧《士兵突击》中有一句话说得好，“小心让日子混了你”。当你想着自己的工作能够给人带来帮助的时候，你就会觉得自己是有价值的。