

超值典藏书系

23.80



销售是创造、沟通与传送价值给顾客，及经营顾客关系以便让组织与其利益关系人受益的一种组织功能与程序。销售就是介绍商品提供的利益，以满足客户特定需求的过程。销售圣经则是销售活动中智慧的结晶。

销售

SALES  BIBLE

圣经



YZL10890169137

销售圣经是销售活动中智慧的结晶

销售是一项永不失业的技能，在这个人人皆是销售的时代，只有练就超级销售技巧，才能突破销售盲点，提升销售业绩！



吉林出版集团有限责任公司



销售

SALES  BIBLE

圣经



丛书编委会编著



YZL10890169137

 吉林出版集团有限责任公司

图书在版编目(CIP)数据

销售圣经/《超值典藏书系》丛书编委会编著. —长春:吉林出版集团有限责任公司,2012.6

(超值典藏书系)

ISBN 978-7-5463-9910-2

I. ①销… II. ①超… III. ①销售-通俗读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 126932 号

超值典藏书系 销售圣经

编 著 丛书编委会
责任编辑 师晓晖
开 本 787mm×1092mm 1/16
字 数 300 千字
印 张 20
版 次 2012 年 6 月第 1 版
印 次 2012 年 6 月第 2 次印刷

出 版 吉林出版集团有限责任公司
(长春市人民大街 4646 号 邮编:130021)
发 行 江苏可一出版物发行集团有限公司
(南京市山西路 67 号世贸中心 4 楼 邮编:210009)
电 话 总编办:0431-85600386
市场部:025-66989810
北京市场部:010-85804668
网 址 www.keyigroup.com
印 刷 三河市三佳印刷装订有限公司

ISBN 978-7-5463-9910-2 定价:23.80 元

版权所有 侵权必究 举报电话:010-85808988 025-66989810

前言

Preface

现代社会的经济发展，离不开销售职业的有力支撑。唯有销售，才能将商品与用户完美地结合起来，才能促使商业的持续发展。而对企业来说，销售也已成为企业发展和生存的命脉，销售业绩不佳的企业，必定无法在经济大潮中长期存活下去。

无论被客户怎么歧视，无论被他人怎样鄙视，都不能否认，销售工作是一个伟大的职业，它有别于其他任何职业。销售工作极富魅力和挑战性，销售员的工作业绩，直接影响着企业的经济效益。

无论是什么企业，都期待能够拥有一支英勇善战的销售队伍，只有这样，企业才会得到源源不断的利润，维持企业的生存和发展；而对销售员来说，他们更希望自己可以成为这支金牌队伍中的先锋队员。然而，并不是每个人都可以成为像乔·吉拉德、原一平那样的销售巨人。同是销售员，有人终日奔走于高楼大厦之间，满身汗水，费尽唇舌，却只能拿到微薄的薪水；而有些销售员却把销售工作做得措置裕如，他们身价百万，不必承受奔波之苦，就能轻松地开展各种业务。

那么，问题的根源在哪里呢？

其实归根结底，就是在销售技巧和销售方法上存在问题。没有人天生就是销售天才。即使是最优秀的销售人员，也是一步一个脚印，经过长期的积累才锻炼出来的，他们最开始也不比普通的销售人员强多少。但是，优秀的销售人员要比平常人多付出百倍的努力和一百倍的辛勤，在这看似光鲜亮丽的背后，却是无尽的汗水。

业绩是说明业务能力的关键。因此，在销售界，怎样才能快速有效地提升销售业绩成为越来越多的销售人员所要重视和学习的问题。

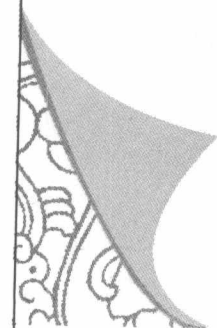
那么，怎样才能快速提升销售业绩呢？从众多的成功销售大师身上不难发现，优秀的销售人员都具有一些共同的品质：良好的心态、丰富的知识、过人的胆识和优秀的人格魅力。正是具备了这些优秀的

品质才能使他们在这些看似平常、简单的工作中，做出不平凡的业绩。

基于此，为了帮助更多的销售人员早日步入成功的殿堂，本书以销售活动的基本过程为主线，遵循销售工作的一般规律，结合丰富的实例，对成功销售人员所具备的各方面品质、能力与技巧做了全面的阐述。另外，针对销售人员在销售过程中可能遇到的各种问题，本书也进行了相应的分析和解答。

本书内容涵盖了销售心态培养、销售礼仪学习以及实际销售工作中的各种技巧的运用等，旨在让销售人员掌握一系列有用且有效的销售理念、策略与方法，使销售人员能够迅速而轻松地提高销售业绩。

福特集团首位全球营销总监诺瓦尔·霍金斯曾说过：“销售是一份仅次于总统的伟大职业！”销售是一项永不过时的技能，在这个人人皆是销售的时代，只有练就超级销售技巧，才能突破销售盲点，提升销售业绩！



第一篇 职业素养篇

第一章 拥有良好的销售心态	3
摆正心态, 销售并不是乞求	3
要有恒心, 不轻言放弃	4
热情, 永不懈怠	6
相信自己能成功	7
有耐心, 不急于求成	9
要有一颗平常心	11
坦然面对挫折与失败	12
要乐观不要倾向消极	13
绝不轻易放弃	15
第二章 树立良好的自我形象	17
注重仪表, 赢得好印象	17
谈吐优雅有魅力	19
永远保持真诚的微笑	20
“动态的外表”要讲究	22
掌握基本交际礼仪	23
着装上的基本礼仪	27
第三章 成功推销你自己	29
销售首先是推销你自己	29
成功来自于信念	31
不断地给自己“充电”	33
优秀销售人员的工作态度	34
合理安排工作时间	36

第二篇 心理战术篇

第一章 了解客户心理	41
顾客的主要消费心理	41
不同顾客的消费心理	43
不同职业客户的消费心理	47
洞察客户的心理变化	49
从客户的小动作判断心理信号	51
第二章 刺激客户的购买欲望	55
刺激客户购买的心理战术	55
利用客户的从众心理	57
利用客户“图便宜”的心理	58
引导客户的兴趣向购买欲望转化	60
第三章 化解客户的拒绝心理	62
要有被拒绝的心理准备	62
在客户面前毫不气馁	63
要勇敢，不怕被拒绝	65
克服被拒绝的心理障碍	66
了解客户拒绝的理由	68
应对客户拒绝的11种办法	70
给客户一个无法拒绝的理由	71
第四章 读懂客户的肢体语言	73
细致观察把握客户的肢体语言	73
读懂客户表示怀疑的肢体语言	75

读懂客户表示不满、反感的肢体语言 76
读懂客户表示积极态度的肢体语言 77

第三篇 沟通谈判篇

第一章 设计好的开场白 81

 好的开场白是成功的开始 81
 开场白要下工夫准备 83
 富有创造性的开场白 84
 吸引客户注意力的开场白 86
 避开“自杀式”开场白 88

第二章 巧妙进行提问 90

 注意提问的方式方法 90
 一定要想好了再提问 92
 掌握向客户提问的技巧 93
 五种常用的提问方法 95

第三章 进行有效沟通 97

 创造融洽的谈话氛围 97
 把握沟通的语言技巧 98
 保持语言、语调同步 101
 恰当地赞美客户 102
 做一名好听众 103
 巧妙介绍产品 105
 不说令客户反感的话 107
 引导客户的语言技巧 108

目录 CONTENTS

第四章 电话销售技巧	110
电话营销及全程策划	110
电话销售前的准备	112
怎样用电话推介产品	114
电话营销的策略	115
第五章 掌握谈判技巧	118
选择适当的谈判时间和地点	118
谈判的策略技巧	120
排解谈判障碍的方法	122
打一场漂亮的价格战	124
灵活掌握报价技巧	126
绝不轻易松口	128

第四篇 客户拜访篇

第一章 寻找、约见客户	133
寻找客户是销售员的首要工作	133
寻找准客户的基本方法	134
选择合适的约见时间	137
预约客户的常用方法及技巧	139
电话约见客户的技巧	141
第二章 拜访客户的技巧	143
拜访客户不打无准备之仗	143
拜访前的自我检测	145
拜访客户的七个关键步骤	146

尽可能多地了解客户	148
寻找巧妙借口拜访顾客	149
拜访客户找准切入点	152
拜访中不可忽略的细节	154
第三章 接近客户的技巧	156
接近客户的方法	156
了解客户及其家人的兴趣	159
接近客户应注意的细节	160

第五篇 客户关系篇

第一章 人脉即财脉	165
有人脉才有钱赚	165
借助他人的力量	166
巧借人脉达成销售	168
与客户建立友情	169
拓展人脉的途径	171
第二章 搞好客户关系	173
与客户建立良好的关系	173
先交朋友，后做生意	174
鼓励和关心你的客户	176
与客户保持适度的距离	177
第三章 管理好你的客户	179
充分了解客户的信息	179
教你轻松客户管理	181
建立客户档案	184

第六篇 销售技巧篇

第一章 成功销售的技巧	189
确立销售目标	189
了解要销售的产品	191
准确定位销售方向	193
选准销售的关键人	195
先做信誉，后卖产品	196
让产品演示发挥最大作用	198
第二章 促进成交的技巧	201
用热情打动客户的心	201
赢得客户的信任	203
巧妙说服催促成交	204
适度冷淡促进成交	205
巧用第三方证明强化销售	207
促成成交的签约法则	209
完成好收尾阶段工作	210
第三章 催收回款的技巧	213
催账收款时应注意的事项	213
催账中的语言表达能力	215
催账收款的八招“杀手锏”	217
识破欠款客户的借口	219
知己知彼做好催款工作准备	222

第四章 优质的售后服务 224

真正的销售始于售后 224

优质的服务就是最好的销售 226

处理顾客投诉的技巧 228

第七篇 销售计谋篇

第一章 胜战计 233

瞒天过海——利用同理心做销售 233

围魏救赵——以迂为直，达到目的 236

借刀杀人——借对手之势推销 237

以逸待劳——巧用广告开发客户 241

趁火打劫——抓住引乱的“火”进行销售 ... 243

声东击西——巧妙地向客户介绍产品 245

第二章 敌战计 248

无中生有——灵活利用震惊销售法 248

暗度陈仓——在不知不觉中消除客户异议 ... 250

隔岸观火——把握时机让客户购买 252

笑里藏刀——帮助客户明确购买的好处 ... 254

李代桃僵——迁就客户，赢得他的心 256

顺手牵羊——向客户进行附加销售 257

第三章 攻战计 259

打草惊蛇——电话销售前做好规划 259

借尸还魂——急客户所急，拿下订单 262

调虎离山——排除第三者对客户的影响 ... 264

欲擒故纵——抓住最难打动的客户 265

目录 CONTENTS

抛砖引玉——让客户亲自试用产品	268
擒贼擒王——不把精力浪费在无价值的客户身上	271
第四章 混战计	272
浑水摸鱼——多重报价，获得利益	272
金蝉脱壳——麻痹对方，抬高价格	274
关门捉贼——利用环境取得主动权	276
远交近攻——以诚相待，友好合作	278
假道伐虢——避开矛盾，扭转僵局	281
第五章 并战计	283
偷梁换柱——巧妙应对客户说“不”	283
指桑骂槐——销售中要把握客户心思	285
假痴不癫——销售中要把握客户心思	287
上屋抽梯——采用“逼迫法”促成交	288
树上开花——巧妙说服客户	290
反客为主——遵循追债原则	292
第六章 败战计	294
美人计——赠送小礼品打动客户的心	294
空城计——要善于包装自己	296
反间计——获取客户的信任	298
苦肉计——吃亏让利，获得合作	300
连环计——做好跟进服务	301



第一篇



职业素养篇



第一章 拥有良好的销售心态

世界上很多成功人士都说过，心态决定一切。一个良好的心态，可以使人奋发向上，使人激情四射，面对困难毫不畏惧。对销售人员来说，一个良好的销售心态更是赢得事业成功，财源广进的重要砝码之一。摆正你的销售心态，你会发现，前方有很多客户在等着你接单。

摆正心态，销售并不是乞求

很多做销售的人在做业务的时候总有一种乞丐的心理，觉得自己是在求别人买自己的东西，所以在销售的时候非常害怕对方有不满意的表现，害怕客户对自己销售的东西提出哪怕是一点点的意见。在这种心理下，销售人员对客户的反对意见或不同看法有很敏感的反应，往往听到客户的不同意见，马上就会意识到这次生意要失败。

其实，销售和其他工作一样，只是社会经济发展中的一个齿轮，社会的发展离不开这个齿轮的贡献。因此，这份工作并不是低下的职业，更不必在销售中低声下气、卑微求人，有一个正常的心态，才能获得这份销售职业的成功。这并不需要逢迎献媚，以及贿赂和私下交易，因此，千万不要以为需要向别人鞠躬作揖才能做成一笔生意，如果有了这样的想法，那么这份工作你将无法取得成就。作为一名销售人员，首先就要有一个良好的心态，要记住，销售和其他任何一种工作没有什么不同，它同样是社会发展的必需品，是值得你引以为傲的！

相信很多人都看过这样一句话：心态决定一切。对销售工作来说，推销员的心态不同，精神状态就不一样，展现在客户面前的气质也不一样，这种不一样决定了销售人员的销售成绩是好是坏。所以说销售人员要想成功销售产品，首先就要将自己成功地推销出去。而要想成功地将自己推销出去，那么他的心态，他向客户展现生来的气质或信心，就决定了他销售效果的好

坏。但是，如果在这种不自信、甚至是消极的乞丐心理模式下，那么他注定将要遭到失败。

可以想象，在你做销售的时候，心态不好，见了客户连话都不敢说，或者说不清楚，那还怎么卖东西？你的嘴皮子不利索，如何能让客户对你产生好感，对你销售的产品产生出足够的信心？如此一来，销售效果又怎么能好呢？

因此，销售心态在销售过程中是一个很重要的因素，一定要摆正销售心态。在销售过程中，销售人员的心态一定要平衡，要做到不卑不亢，无论如何不能卑躬屈膝，要保证自己的尊严，要知道，尊严是一个人在社会上的立足之本，任何丧失尊严的行为都不会被别人重视，如果被客户轻视，那么产品注定不会被销售出去。

因此，在销售过程中，首先我们要在乎自己的尊严，在意识里，自己首先是个和客户平等的人，不管对方的地位有多高，在心态上一定要有平等的意识。同时还要以销售职业为荣，当代美国伟大的推销员乔·吉拉德说：“每一个销售员都应以自己的职业为傲，因为推销员推动了整个世界。如果我们不把货物从货架上和仓库里面运出来，整个社会体系的钟就要停摆了。”

那么，如何消除这种乞丐心理呢？

首先，要摆正销售心态。每一个做销售的人，都应该对自己的这份工作有一个正确的认知，一定要记住，一个好的销售人员，并不是靠低声下气、卑微求人才能成功的，销售工作是社会发展不可缺少的齿轮。这个齿轮对社会的正常发展起到了润滑与提速的作用。因此，在销售时，要在心态上与客户保持平等，不需要鞠躬作揖，也不需要骄傲自满，保持一个平和的心态，销售工作自然会取得成功。

其次，要有职业自尊。尊严是一个人在社会上的立足之本，要想让别人尊重你，首先就要让自己活得有尊严。在销售工作中，往往销售的对象都是一些社会地位比较高的人，比如公司老板、经理、董事长一类的高层人士。在面对他们时，不要觉得自己只是个小人而缺乏自信。虽然在社会地位上我们无法与他们相比，但在心态上一定要保持平衡，在他们面前，要保持自己的自尊，应该从容不迫，体现你的专业风范。

要记得，你销售的产品能为客户带来最好、最有价值的东西，能帮助他们解决问题。在对待他们时，一定要坦荡、大方、不卑不亢。这样，你才能赢得对方的尊重，帮助你成功的将产品销售出去。

要有恒心，不轻言放弃

俗话说，“有志者，事竟成。”无论从事什么职业，只要有恒心，有毅力，那么取得成功的几率便会提高许多。对销售行业来说，坚持到底、恒心、毅力、执著这些品质正是成功销售的法宝。