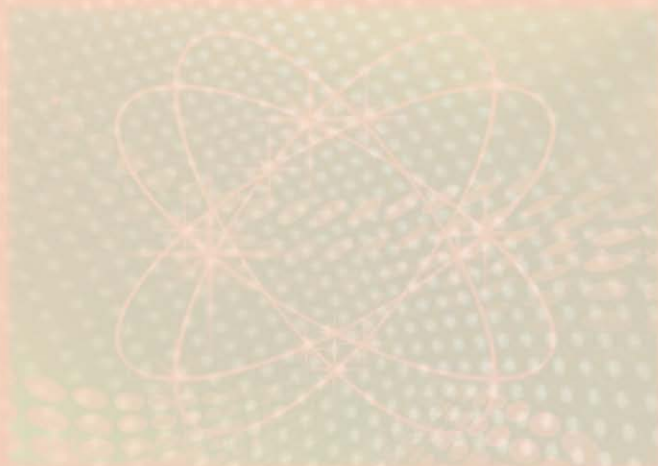


金牌推销员必备

谢铮岩 编



内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

金牌推销员必备 / 谢铮岩编. —呼和浩特: 内蒙古人民出版社,
2009. 1

ISBN 978—7—204—09344—6

I. 金… II. 谢… III. 推销—方法 IV. I149. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 064156 号

金牌推销员必备

责任编辑晓峰

出版发行内蒙古人民出版社

社址呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

经销全国新华书店经销

印刷河北省三河云华印刷厂

开本 710×1000 毫米 1 / 16

印张 20

字数 280 千字

版次 2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

印数 1-5000 册

书号 ISBN 978—7—204—09344—6

定价 29. 80 元

前言

为什么大众化销售如此之火？为什么最佳的销售策略仍是那句老话——顾客就是上帝。为什么你已经具备了成功的条件却还没有成功？为什么说培训经费越多，在营销上花的力量就越少？

在市场经济时代，那些持续增长的公司无不以盈利客户为增长基础，这些公司都能识别出他们最有价值的客户，创造出强劲的客户忠诚，并锻造出坚实的客户关系。

推销是经营人生的一种方式，也是实现梦想的一种捷径，营销学是每个营销人员创造佳绩必须遵循的推销法则，更是所有人营销自我，走向成功的金科玉律，拥有它，你将在商场上战无不胜、攻无不克。

“推销”不论是过去还是现在都是我们经济繁荣和增长的推动力。纵观人类的历史，绝大多数推销员们都是工作勤奋、有能力、有知识的人，他们做出了不可估量的重要贡献。

在这个经济竞争越来越激烈的时代，任何国家都非常需要推销人员。每当他们独自旅行时，他们代表了自己的国家。有时他们作为国家或是产业的代表被成批地派出去，他们被称为“国家的促销力量”，但是他们只是普通的推销员——我之所以说这些，是因为只有这样，你们才能够认识并理解推销的重要地位和作用。如果你决定从事推销工作，那么你不仅能够获得收益，而且还可以获得骄傲和满足。

目 录

第一章 你就是王牌推销员.....	1
做自己人生的忠实信徒.....	1
用信心锻造你的推销雄心.....	2
热情是促人迈向成功的火种.....	5
要尽力争取更多的成功.....	6
集中精力保持人生最佳状态.....	7
用良好的习惯来塑造自己.....	9
把形象当成自己的名片.....	11
喜欢别人，别人才会喜欢你.....	14
别让病态心理左右了自己.....	15
成功源于拒绝后的坚持.....	16
心中始终怀有健康的信念.....	20
人生没有永远的失败.....	21
敢于有计划地冒险.....	23
成为优秀听众和快速学习者.....	24
敢于白手打天下.....	26
要能控制住自己的情绪.....	27
平衡技巧让人赢得更多胜算.....	28
不要把“命运”交给顾客.....	29
抱负更高，成功才会更近.....	30
学会灵活应对不同的环境.....	31
克服恐惧这个头号敌人.....	33
说服自己“一定会成交”.....	35
具有与人交往的社交能力.....	37
抛却自卑，挑战成功.....	37
要勇敢地再试一次.....	39
杰出推销员必备的五种能力.....	42
第二章 设计自我推销形象.....	44
让形象充满活力.....	44
什么样的推销员不受欢迎.....	45
浑身透着热乎劲儿.....	47
从里到外都要讲究.....	49
让自己的眼神更温柔.....	53
亲切，开朗的笑容.....	55
如何举止才恰到好处.....	58
如何保持良好的仪表.....	60

用迷人的时尚印象打动人	63
赢得他人信赖的小招术	65
第三章 口才是一门基本功	71
推销用语的四个要点	71
正确使用礼貌用语	73
推销员如何提高语言艺术	76
推销语言的四种基本技巧	79
如何进行商务演说	81
注意语气和措词	83
推销大师的谈话经验	86
如何使自己说话更迷人	90
怎样使自己的声音更完美	92
用幽默发展你的客户	95
学用几国礼貌语	99
好口才就是这样“炼”出来的	100
第四章 积极主动开发客户	104
将客户编成一个网络	104
开发客户方法一：地毯式访问	106
开发客户方法二：连锁介绍	108
开发客户方法三：中心开花	112
开发客户方法四：个人观察	113
开发客户方法五：委托助手	115
开发客户方法六：广告开拓	118
开发客户方法七：市场咨询	120
与顾客“套近乎”的七种方法	123
顾客的六种类型	126
建立良好的客户关系	128
在商界广结“善缘”	131
制造交际的机会	132
与陌生人一见如故	134
第五章 有艺术地进行沟通	137
突破成功推销的先决条件	137
妙用语言表达的推销技巧	138
答话表达有诀窍	142
让口才成为说服对方的利器	143
让语气、声调展现你的魅力	145
与客户沟通的语言策略	148
掌握洽谈成功的常用话语	150

学会有技巧地赞美客户	151
会倾听能促成更多交易	152
顾客就是“戴高乐”	153
推销不妨从巧妙提问开始	154
推销提问的谈话艺术	156
巧妙把握洽谈的关键点	158
善于在交谈中表现自己	160
说话要注意看对象、分类别	162
把握好推销洽谈的语言细节	166
把话题巧妙地转入正题	170
不妨适时适度地保持沉默	171
沟通要注意有的放矢	172
让客户感受到你的热情	173
要谄熟赞美他人的诀窍	177
学会寻找话题打破冷场	178
让幽默营造出愉快的氛围	180
第六章 绝处逢生的推销之路	182
顾客态度急转时的应对策略	182
如何对付蛮不讲理的顾客	184
如何面对客户的价格抗拒	186
学会讲个故事给顾客听	188
改变顾客价格高的抱怨	189
从顾客的弱点着手突破	190
巧妙应对表现固执的顾客	197
对症下药应对倔强的顾客	198
要区别地看待顾客的冷淡	199
应对拒绝的七种妙法	199
绝处逢生的成交策略	203
突破推销瓶颈的三种技巧	207
在客户心中树立自己的权威	208
诱导顾客说出拒绝的理由	209
连续拜访顾客的推销技巧	211
迂回推销的成功妙策	212
推销说服的暗示技巧	213
客户要“考虑一下”的应对技巧	218
无计可施时放手最后一搏	219
第七章 游刃有余的推销术	221
金牌推销员的经典成交原则	221
出奇制胜的推销快手	222

从客户需要入手争取成交	223
向客户巧妙地发问	224
运用逆向成交法的推销技巧	227
帮助客户做决定的推销技巧	231
熟练掌握七大推销成交秘诀	233
不同客户要用不同的推销方法	234
要把拒绝说得生动委婉些	236
运用戏剧化效果的成交技巧	239
用“行动”去赢得订单	240
用“未来事件”营造成交氛围	242
妙用“第三者推荐”的成交技巧	245
巧用客户推荐信的成交技巧	246
“避免损失”能让客户尽早行动	247
让“诱饵”吊住对方的胃口	249
利用顾客的人性心理	251
巧妙利用顾客爱财的心理	253
第八章 在洽谈中轻松成交	256
肯定暗示法	256
诉求点同意法	257
机会损失法	257
权威同行法	258
推销承诺法	259
置换法	259
资料转换法	260
保证条件法	260
最终机会法	261
特别建议法	262
试探演出法	263
注意集中法	263
排除障碍法	264
部分决定法	264
抗议决定法	265
理论转换法	266
益处确认法	267
选择询问法	267
限定供给法	268
免费附赠法	268
说故事成交法	269
扮演教练角色法	271
直接访问推销法	274

上门推销法.....	275
策略成交法.....	277
推销最后促成法.....	279
第九章 巧用电话轻松成交.....	281
电话推销应注意的事项.....	281
电话推销要事先做好准备.....	283
如何进行电话推销.....	288
约见客户的电话策略.....	291
如何使用电话推销成功.....	295
打电话的八个要诀.....	297
电话洽谈的禁忌.....	299
注意：电话传递你的形象.....	301
推销员怎样更好地利用电话.....	303
第十章 优质的售后服务不可少.....	306
售后服务：推销后的推销.....	306
成交不是推销的终点.....	307
售后服务也是促销的手段.....	310
推销与服务的“姐妹情”.....	311
站在顾客的角度想一想.....	315
服务、服务、再服务.....	317
顾客的利益是你的行动指南.....	320
让客户替你推销.....	323
欢迎顾客的抱怨.....	325
如何化解与顾客的矛盾.....	328
顾客抱怨的处理对策.....	330
及时判断可能的呆账.....	334
重视建立良好的人际关系.....	337
对你的顾客真诚地感兴趣.....	340
亲和力是投向客户的常规武器.....	343
了解顾客的需要.....	346
没有叫做“客户”的人.....	347
恭维客户要找准穴位.....	349
善用礼物接近客户.....	353
别放过帮助客户的机会.....	354
一边做生意，一边交朋友.....	356
许了诺言要守信.....	360
让顾客永远信任你.....	361
第十一章 畅享推销新世界.....	364

成功推销员的八项特质.....	364
意志薄弱者难成大事.....	368
自信是推销员不可缺少的气质.....	370
如何克服恐惧心理.....	372
拥有更多失败的经验.....	375
不要半途而废.....	377
坚持到底，就能走出困境.....	379
磨难是锻炼的好机会.....	381
精诚所至，金石为开.....	383
克服“推销低潮”.....	385
掌握“勤能补拙”之道.....	388
一天拜访六个客户.....	391
提高工作和生活的热情.....	394
拥有不断学习的能力.....	396
推销员事业成功的三十一条经验.....	398
第十二章 推销大师的秘诀.....	401
传统推销的三种方式.....	401
乔登“实际行动”的成交秘诀.....	402
史崔特“附加值式”的成交秘诀.....	404
阿列尔“在最后关头才提供”的成交秘诀.....	405
凯利“免费赠送”的推销秘诀.....	405
奥图的“直接成交公告”成交秘诀.....	406
布莱尼“直接成交”的简单秘诀.....	407
潘德顿“争取成交”的推销秘诀.....	408
戴克“认定成交”的推销秘诀.....	409
特里“第一印象”的成交秘诀.....	410
阿迪达斯“跟踪服务”的推销秘诀.....	411
哈洛“细节问题”的推销秘诀.....	412
托本“试探性成交”的推销秘诀.....	414
卡莱尔“假设已成交”的推销秘诀.....	415
盖纳“关注客户需求”的推销策略.....	416
吉布“胆大得体”的成交秘诀.....	417
阿雷尔“当场成交折扣优惠”的推销策略.....	418
戴维斯“附加价值”的推销策略.....	419
塔哥德“见面沟通”的推销策略.....	420
法卡萨德“认定成交”的推销策略.....	422

第一章 你就是王牌推销员

做自己人生的忠实信徒

不相信自己，是很多人不能成功的大忌。在这个世界上，有太多的人一边在混混沌沌中过着日子，一边羡慕着别人的幸福生活，一边还在日复一日彷徨地期盼着事情会自动地发生改变；还有一些人甚至愚蠢地认为自己不配拥有幸福。

为什么会有这种想法呢？因为他们从不相信自己能够争取幸福。信心的缺失，使他们永远不能挺直后背。

在金牌推销员的生活字典中，从来没有“不可能”这样消极的字眼。在任何有可能成功的情况下，金牌推销员都会去尝试，并尽全力抓住机遇。

因此，对于梦想成功的你来说，最好也把“不可能”当作“也许”。“也许”含有积极的肯定的意思，要相信自己，相信自己一定能做到。即使别人做不到的，也要相信自己能做到。金牌推销员都有一个坚定无比的信念，就是坚信自己能够成功。无论遇到多少挫折和阻碍，金牌推销员都会对自己的事业投入所有的专注与热情，相信自己最终一定会成功。

经常有困惑的推销员问这样一个问题：“要怎样做才能达到金牌推销员那样的成就？”金牌推销员乔·吉拉德这样对他们回答说：“当你如同最虔诚的信徒信仰上帝那样信仰你自己时，就可以克服任何横阻在你面前的障碍了。”

金牌推销员乔·吉拉德在 35 岁以前，曾换过 40 多种职业，在自己的职业生涯中曾经历过无数次的失败仍然一无所成。最惨痛的一次，

连他的朋友都弃他而去了。可以说，这时的他是一个全盘的失败者。但坚强的乔·吉拉德对自己说：“没关系，我还会卷土重来的。就算没有任何人的支持，还有我自己这个忠实的信徒，我会永远保持对我自己的信赖。”然后，他步入了推销行业。

谁能想象得到，这样一个不被看好，几乎走投无路的人，竟然能够在短短的 3 年内，就成功地实现了自己曾说过的话，被吉尼斯正式承认为“世界上最伟大的推销员”。后来，他甚至曾连续 12 年荣登吉尼斯记录世界销售第一的宝座。

他是怎么做到这一点的呢？虚心、努力、执著、充满热情，是他成功的法宝，而无论面对什么困难和挫折都始终相信自己，则是他成功的关键。

因此，要想成为一名杰出的推销员，首要的一点，就是要做自己人生的忠实信徒，只要自己愿意付出努力，就一定能够成功。

用信心锻造你的推销雄心

相信自己很重要，因为它可以创造出被人称为“奇迹”的东西。

在推销界中，对推销员的首要要求就是要有足够的自信，我们推崇这一点。前几年，乔治·赫伯特成功地把一把斧子推销给了小布什总统。为此，布鲁金斯学会把一个刻有“最伟大的推销员”的金靴子奖给了他。

从某种角度来看，这个奖并不表明乔治的推销技巧有多高明，而是在于奖励他那坚不可摧的信心。

当所有人都认为不可能把斧子推销给小布什总统时，乔治并没有退缩。他是这样说的：

“我认为，把一把斧子推销给小布什总统是完全可能的，因为他在德克萨斯州有一座农场，那里长着许多树。于是我给他写了一封信，信中说：‘有一次，我有幸参观您的农场，发现那里长着许多矢菊树，有些已经死掉，木质也已变得松软。我想，您一定需要一把斧头。但是，以您现在的体质来看，市场上的斧头显然太轻，因此，您需要一把锋利的老斧头。现在，我这儿正好有一把这样的斧头，它是我祖父留给我的，很适合砍伐枯树。倘若您有兴趣的话，请按这封信所留的信箱给予回复。’就这样，几天后他就给我汇来了 15 美元。”

这就是乔治成功的秘诀，他并不因为有人说这一目标不能实现而放弃，也没有因为这件事情难以办到而失去自信。

许多时候，不是因为有些事情难以做到，我们才失去自信；而是因为我们失去了自信，有些事情才显得难以做到。

记住，信心是一种精神状态，它是靠着调整你的内心去接受无穷智慧的方法而发展成的。

信心是使无穷智慧的力量配合你明确目标的一种适应表现，信心是成功的发电机，也是将你的想法付诸实现的原动力。

无论你的内心所怀抱着的意念或信仰是什么，它都可能成为事实。因此，不要在通往信念的路上设置障碍，就像当阳光透过三棱镜时会变成多道光束一样，当信念通过你的内心时，也会绽放出不同的光芒。

那些消极念头，诸如不可能成功、不要去做、成功之路障碍重重和有些事注定无法成功等等，都是思想中的缺陷。这些缺陷足以扭曲、分散信念的力量。如果你因此关闭了信念的大门，你将永远无法享受到它的好处。

你无法骤然告诉自己，你有信心并且希望马上出现好的结果。信心是一种必须经过培养的精神状态。

每天腾出一小时的时间来思考你和信心之间的关系，找出可以在你的生活中通向信心的方向。

先清除你内心的各种消极思想：缺乏、贫穷、恐惧、疾病和不和谐，然后建立一个明确目标，并且毫不犹豫地立即开始执行。

如果你以信心为基础所制定的计划需要其他人的合作时，那就务必要找到合作的人，这些人不会自己跑来找你的。

如果你的计划需要资金，你就必须尽全力去找寻投资人，不会有人把钱自动送上门来的。你必须把你的信心运用到实际中去。

当你达到一个目标之后，再设定一个新目标，但切勿因为达到目标就感到自满。比尔·盖茨创设了供应世界 70% 电脑操作系统软件的微软公司。在他 35 岁之后，他的公司就已发展成比麦当劳、迪斯尼还要大的企业。但他从此就停止进步了吗？不，他仍然不断地设想为自己和公司扮演什么样的新角色。他在 37 岁时，开始提供一种可以使办公室内的所有机器都能连线作业的系统：电话、传真机、电脑全都能一起工作。他成功地说服 AT&T 和 IBM 等大型企业加入他的行列，共同开发并且生产这一重要的系统。

你将会实现为自己设定的目标。如果你的祈祷词是感谢你已拥有的幸福，而不是要求你没有的东西时，你将能够更快地得到成果。

关上通往怀疑的门之后，你很快会看到通往信心的大门。增强信心是一段费时而且需要奉献的历程。你在这方面的努力是无止境的，因为你所能运用的力量是无限的，当然，因努力而获得的回报也是无尽的。

热情是促人迈向成功的火种

有件事很重要，就是要想成功，必须保持热情的火焰永不熄灭，而不像有些人那样起起伏伏。

推销员在坚定地迈向信念之路的过程中，所要随身携带的物品有两个，一是坚定不移的信心，另一个就是无比的热情。无论你的目标是什么，要实现它，首先需要的就是投入热情。

热情无疑是我们最重要的禀性和财富之一，它使我们获得想要的成功。不管你是否意识到，我们每个人都具备火热的激情，只是这种热情深埋在我们的心灵之中，等待着我们去开发利用，为我们的人生添姿增彩。

推销员要发掘自己的热情。正如信心那样，热情全靠自己创造，而不要等他人来燃起你的热情火焰。缺少自身的努力，任何人都无法使你热情满腔；没有自身的努力，任何人都无法使你顺畅达到目标。

热情应该是能转变为行动的思想、一种动能，它像螺旋桨一样促使你达到成功的彼岸。

热情意味着推销员对自己充满信心，能望见遥远之巅的胜利景色。推销员能集中自己的全部精力，勇气百倍；你也能够自律自立；你能运用自己的想象力，修身养性，日臻完善；在你悔过时能迅速回到现实中来，那你就能获得成功。

我们能在推销员的热情中找到迷惑、失望、惧怕、颓废、担忧和猜疑吗？当然不能！这些消极情绪只会使人未老先衰；相反，热情能让你终生受益。

热情是一股强大的力量。当这股力量被释放出来，并不断用自己的信心补充能量时，它就会形成一股不可抗拒的力量，足以使你克服一切困难。

要尽力争取更多的成功

有谁愿意一生只做一些无足轻重的琐事？有谁愿意永远做没有兴趣的工作？我们每个人努力去追求的是生命中代表永恒的东西，追求一种可以把自己的天赋发挥至顶极的工作——这就是我们应面对的挑战。

要想成为一名优秀的推销员，你要相信自己是一位得天独厚的人，你能勇敢地面对生命，并随时准备迎头痛击那些阻碍自己前进的一切困难，世界也会跟着你的脚步向前迈进。一位名人这样说过：“一个奋力向前、努力拼搏的人，整个世界都会为他让路。”

要想成为一名优秀的推销员，一定要相信自己拥有一种只有极少数人知道如何运用的秘密力量——大无畏的精神和勇于担当一切责任的力量，这就是足以担当重大责任的力量。

一旦发挥了这种力量，你将不再是从前的你了。一旦你发挥出这种力量，你就会不断地鼓励别人去寻找这种力量，而且你愈想去鼓励别人，你自己的这种力量也会愈加强大。这种力量似火一般地燃烧着你的心。它鼓励着你、鞭策着你，永不熄灭。它使你眼界大开，照亮你未曾预见的生命和生存的领域。到时候你会按捺不住自己的心而蠢蠢欲动，因为它每一时刻都在燃烧你。

你应该深知，你的身上充满了未开发的才智和潜能，而这些才能之所以一直被埋没，是因为你一直缺乏勇气把它挖掘出来加以利用。

只要你敢于挑战，就会表现得更加自如。淘金的人告诉我们，总有一个地方可以找到金子，也许在河床上，也许在山里，也许在穷乡僻壤的小木屋里，也许在金碧辉煌的城堡中。

有勇气的人也一样，不管你是哪里的人，不管你是穷是富，只要你下定决心，那就等于你已报名参加这个挖掘勇气与力量的队伍中，并开始向前迈进了。

推销员要相信自己终会变成比现在更能干的人的。你以前没有，那是因为你“不敢”。一旦你鼓起勇气，不再随俗浮沉，开始正视人生，你的生命就会有一种崭新的意义。

如果你勇于贡献出自己的才智，你的身体、人缘、品格都会增强，你的勇气也会愈来愈大。很多推销员都梦想成功，却不愿意为成功付出辛苦代价。

爱德华正是其中之一。有一天，经理发现他悠闲地呆在办公室。“老爱，今天怎么不动了？”经理问，“今天又不是假日。”

“昨天是我这辈子最丰硕的一天，”爱德华解释，“我以五万美金和帕特森公司成交，所以，放自己一天假庆祝一下。”就是因为这种态度，爱德华一辈子也成不了顶尖推销员。

找出不必工作的借口太容易了，大多数人都精于此道。例如：威斯康星州有位推销员，由于该地冬季一整个星期气温都低于零摄氏度，因此，他决定趁此机会好好休息一下。最后他在家闲散了 13 天，理由堂而皇之：“这么冷的天，所有人都在休假。”但是，有人查了当地的零售和银行往来记录，这一段时间市场热闹如常，只有这位推销员的业绩下滑。

付出愈多，所得愈多，这个原理你可以终生享用。

集中精力保持人生最佳状态

推销工作中，存在很多这样的案例：一样地做推销工作，一样地接受培训，也一样地努力工作，但有些人成长很快，有些人则没什么

变化，结果成绩也大不相同。在同样的时间内，有的人能和客户签订许多订单，有的人便寥寥无几，更有甚者，空手而归。

这些差异究竟来自何处呢？如果是能力、实力之差，则很简单，但实际上又不尽然。还有一种情况，同样的一个人，行动模式也相同，但上个月和这个月的业绩也可能差别甚大。那么，究竟是什么原因呢？

真正的原因是：业绩好的时候，正是精神状态良好的时候，状态差的时候，往往是注意力涣散，缺乏计划性的时候。比如，在销售过程中、才开始整理一个客户的资料，却又突然想起应该给另一个客户打一个电话，或是确认交货日期，甚至突然想到还有三个客户的住址还没写好……也就是说，工作没有计划性，随机想起什么就做什么，并不断地改变。即使没有改变，半途想起别的事，注意力也会转移，使得眼前的工作不能集中精力处理好。

总而言之，这是因为事先没有确定一天的工作计划（如果能够确定每天的工作计划，就不会出现这种现象）。要做好推销工作，需要处理的事情很多，因此，养成有条理的工作习惯，对一个推销人员来说，非常重要。许多在推销行业中做出不俗成绩的推销员，在总结自己的工作经验时都反复强调这一点。下面是他们作为拟定一天的工作计划的方法，你可以用作参考。

- （1）把非处理不可的事项写出来（写出来就等于固定下来了）。
- （2）依优先顺序排列（决定顺序）。
- （3）根据顺序一一解决（不至于中途改变）。

上述的方法，在自己所做的决定能够以自己的意思去处理的情况下，算是最好的方法，可是许多人往往办不到。

此外，有些人因为性格的关系，往往不当场把事情处理完，而总是往后拖延。一时一事的观念就是针对这类人的有效处理事务的法则。