



中国家具界专业销售教练

吴飞彤

著

# 千万

# 终端销售攻略

突破销售瓶颈的绝密武器 屡试不爽的绝对成交法则 全球销售冠军的成功定律

# 别卖

# 家具



海源出版社

QIANWAN  
BIENBIE  
MAIJIAJU



# 千万 别卖家具

——终端销售攻略

吴飞彤 著

海洋出版社

图书在版编目(CIP)数据

千万别卖家具:终端销售攻略/吴飞彤著. —北京:  
海洋出版社,2006.3

ISBN 7-5027-6548-4

I. 千… II. 吴… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第016626号

责任编辑 常青青

责任印刷 刘志恒

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

(100081 北京市海淀区大慧寺路8号)

北京海洋印刷厂印刷 新华书店发行所经销

2006年3月第1版 2006年3月北京第1次印刷

开本:787mm×1092mm 印张:15

字数:160千字 印数:1~5000册

定价:35.00元

海洋版图书印、装错误可随时退换

# 中国家具业 销售训练第一书

没有不能成交的顾客，只是导购员对顾客不够了解。

没有不能成交的顾客，只是导购员的方法和策略不正确。

没有不能成交的顾客，只是导购员无法获得顾客的信赖。

顶尖导购员懂得把任何产品卖给任何人的超级秘诀，因为他们拥有成功销售的三件法宝：自我控制、说服工具和正确的行动步骤。

本书以大量的实际销售实例、上千个经典对话例句，为家具导购人员或销售人员讲述了数百种特别的销售技巧、数百种解决销售问题的方法以及数十种一定成交的秘诀……只要导购员学会其中一种或两种，并且把它们运用到销售工作中，成交机率就会开始提升……

## 本书能为终端销售带来哪些好处？

学习顶尖的产品介绍技巧，一针见血，让顾客快速购买；

学习建立信赖感的特别法则，让顾客难以拒绝；

学习解除顾客任何反对意见，不再害怕顾客百般挑剔；

学习如何塑造产品价值，不再没完没了讨价还价；

学习如何提问引导顾客自我说服；

学习如何了解顾客的问题、需求和渴望；

学习如何分析竞争对手并超越竞争对手；

学习如何进行预先框式说服顾客；

学习如何使用顾客见证进行说服；

学习特别的成交秘笈，让成交率快速增加30%以上；

学习独特的销售问句模式，让自己的说服力立刻增强；

学习家具销售的十大步骤，从此销售胸有成竹；

学习高品质专卖店管理秘方，提升专卖店质量；

学习竞争对手不知道的顶尖技巧，轻松赢得顾客信赖；

……

项目策划：石亚平

责任编辑：常青青

封面设计：蒋永健





## 吴飞彤

中国家具界专业销售教练  
销售终端精细化管理顾问

中国家具总站 [www.zgjzz.com](http://www.zgjzz.com) 总策划  
营销策划人、作家、培训讲师

吴飞彤曾工作于汽车和家电业营销领域，后来进入家具界，先后在玉庭、皇朝等企业从事营销策划、销售和终端系统管理工作。

为帮助家具企业突破终端业绩瓶颈，吴飞彤投资十余万元，学习多种行业最顶尖的销售技巧和专卖店管理方法，并且把所学技巧和方法与家具行业的实际情况进行了完美的结合，开发出一套能够帮助家具企业解决终端销售实际问题的系统。

目前，吴飞彤以《销售终端精细化管理系统》和《超级攻心说服力特训》为主打训练课程，专门致力于家具行业销售训练和终端精细化管理领域。

## 吴飞彤著作：

《千万别卖家具——终端销售攻略》

《家具畅销36策略》

《把月球卖给地球人》

## 吴飞彤家具界专业销售训练

帮助家具企业突破销售业绩瓶颈、提升终端竞争力。专门为家具业提供最实效、最具针对性的销售训练课程及销售训练书籍、VCD等。

网 址：[www.zgjzz.com](http://www.zgjzz.com)

邮 箱：[market@zgjzz.com](mailto:market@zgjzz.com)

中国家具总站：[www.zgjzz.com](http://www.zgjzz.com)

试读结束：需要全本请在线购买：[www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

## 作者的话



我始终认为自己是一个幸运的人。一方面，是因为在我的职业生涯中，我获得了许多能够让我学习并积累宝贵知识和经验的机会，尤其是家具行业给了我更多；另一方面，我有幸认识到一些对我个人成长有很大影响的人，这些人包括中国乃至全世界顶尖的销售专家、演说家和培训师等等，是他们的思想、方法和行为无时无刻地影响着我，激励着我，教导着我。

我时常想，我所经历过的行业和企业，以及影响我成长的专家老师们给了我这么多，我该为他们做些什么呢？正因为这种想法不断地在我脑中敲打，这本专为家具业而编写，有关提升家具业销售终端导购员实战技巧的书，终于在100多个日日夜夜的思想碰撞和键盘敲击声中完成了。

多年以来，我习惯于从实际的销售工作中不断地思考和总结，从许多优秀的培训课程中记录大量的笔记，从我收藏的400多小时的录音

带、VCD 以及 100 多本最伟大、最顶尖人士所写的著作中吸取智慧，也从行业最出色的企业家、管理者、经销商和导购员身上学习经验。正因为如此，今天我才有机会，才能够非常自信地在这里与大家分享这些有效的销售知识和技巧。

本书讲述了许多实用技巧和方法，并且以大量直观易懂的实例对这些技巧和方法进行了演示。我相信，这些技巧一定可以让你的销售能力在短期内得到很大的提升。当然，你个人的人格、说服力、影响力是你获得成功销售的关键因素。在你运用这些方法的时候，需要根据你的自身条件，进行一定的、必要的改变和调整。

需要说明的是，书中 80% 以上的实例都是来自近几年的实际工作，以及前期对导购员访谈过程中的资料整理。考虑到学习的实效性和方便性，我对这些真实的事例进行了一定程度的改编，希望你在使用这些方法的时候能够灵活调整，达到举一反三、融会贯通的地步。

在你阅读我的另一本书《家具畅销 36 策略》时，我建议你以体验和感悟的方式来学习。我可以非常自信地讲，这本书汇集了销售工作中所需的最彻底、最全面、最实效的知识和技巧。你完全有必要通过三五次甚至更多次的体验式阅读，让自己获得一种前所未有的突破。

最后，我期盼我们能够在《超级攻心说服力特训》或《销售终端精细化管理系统》等大型培训课程中见面，也希望那时候的你是最优秀、最快乐的！我期待着我们的相会！

在这里，我要感谢每一位对本书给予关注和支持的朋友。我知道，如果没有你们的帮助，这本书必定缺少许多精彩。我为你们的热心和友善而感动，我也会更加努力把自己的事业做得更好，再次感谢你们！



# 销售终端需要什么



(代前言)

## 销售终端最需要不“卖”家具的导购员

优秀的导购员不仅仅是卖产品，他卖的是产品对顾客的好处、卖的是一份信赖、卖的是一种感觉。这正是本书为什么叫做《千万别卖家具——终端销售攻略》的实质所在。

正因为有些导购员叫卖的仅仅是家具，他们不明白顾客真正想要的是什么，因而常常失去本可以把握的成交机会，销售业绩总是难以突破。

应该说：

没有不能成交的顾客，只是导购员对顾客的需求不够了解；

没有不能成交的顾客，只是导购员的方法和策略不正确；

没有不能成交的顾客，只是导购员无法获得顾客的信赖。

顶尖导购员却不同，他们懂得把任何产品卖给任何人的超级秘诀，





懂得成功销售的三件法宝：自我控制、说服工具和正确的行动步骤。

作者吴飞彤把当今世界上顶尖销售冠军的精华和智慧，与自己在知名家具企业多年的实际工作经验结合在一起，编写了这本专门的、实用性很强的销售书籍。本书以大量的实际销售实例、上千个经典对话例句，为家具导购人员或销售人员讲述了数百种特别的销售技巧、数百种解决销售问题的方法，以及数十种一定成交的秘诀……

据调查，目前家具业大约有 97% 以上的导购员没有学习过这些特别的技巧和方法。这些技巧和方法正在被世界上最顶尖的销售人员所运用。只要导购员掌握其中一种或两种，并且把它们运用到销售工作中，他的销售业绩就会出现大的突破。

### 销售终端最需要精细化的系统管理

什么是销售终端精细化系统管理？它是一种抓细节、重执行、追求规范化的管理模式，它是以提高服务品质、提高品牌形象、提高人员素质为标准的管理方法。主要包括销售管理、店面形象管理、售后服务管理、人员管理、销售培训、品牌推广等六个部分。该系统可以帮助销售终端（专卖店）建立起实效的管理模式，可以快速突破终端业绩瓶颈、提升终端竞争力。

实行销售终端精细化管理有哪些好处呢？

1. 能够保障销售量的稳步提升，提高终端竞争力。
2. 能够将导购员原本只发挥了 10% ~ 30% 的自身潜力提升至 60% ~ 80% 以上，使销售业绩数倍增加。
3. 在产品、价格、品牌形象等方面与竞争对手没有太大差异的情况下，终端管理的水平和导购员的销售技巧基本可以决定销售的成败。提高终端管理的水平和导购员的销售技巧可以增加 50% 以上的销售额。

4. 专卖店是最重要的品牌或产品宣传平台，通过精细化管理的专卖店能够快速提升产品或品牌的宣传效果。

5. 家具行业必将迎来真正意义上决胜终端的时代，而在决胜终端的时代，真正拼的正是管理和销售技巧。

因此说“销售终端精细化管理系统”是一个实用有效的管理系统，是一整套的系统解决方案，它可以让终端管理人员快速掌握数十种实效的终端管理工具，数十种实际的终端管理方法，数十种顶尖的店面培训技巧，数十种操作性极强的终端品牌推广模式以及中国最赚钱专卖店的管理秘诀等，从而全面提高家具企业或经销商终端销售竞争力。

### **基业长青的永恒定律**

一个企业的成功没有秘密，经营家具专卖店也是一样。只要记住两句话：做营销就是做细节。要么不做，要么就做到位。

在市场竞争白热化的今天，要想让销售终端保持持久的竞争力，把每一个细节都做到位，把每一个优势都发挥得淋漓尽致，把每一分潜能都尽情释放，才是既现实又高明的选择。



4

千万别卖家具

# 致读者的建议



各位朋友，恭喜你已经拥有了这本书！为了让你获得最佳的学习效果，你需要知道以下几点：

一、这是一本纯粹的家具销售技巧的书籍，对于家具业的历史和趋势、分类和格局、行业的状况、产品的材质和工艺、导购员行为规范等方面的内容没有专门设立章节来讲述，这些知识在各企业的培训手册里面已有更详细的说明。因此，你需要在掌握了必备的专业知识之后，再学习本书所授技巧，以便收到更好的学习效果。

二、如果你没有遵守有效学习的五大步骤来学习这本书的内容，注定这本书不会为你带来多少好处。有效学习的五大步骤是：

第一步骤——初步了解；

第二步骤——重复学习；

第三步骤——开始使用；

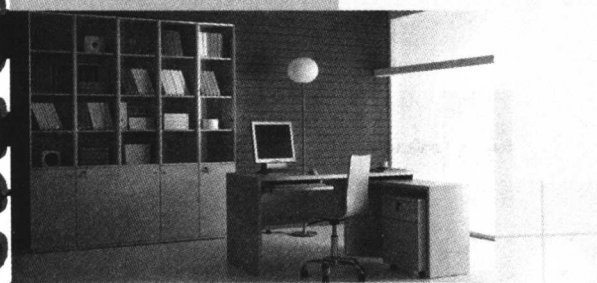
第四步骤——融会贯通；

第五步骤——再次加强。

三、如果配合 48 小时的《超级攻心说服力特训》或《销售终端精细化管理系统》大型训练课程进行学习，你将能够加倍地体会到这本书的效用。

四、请结合网络资讯同步学习。详情请点击：[www.zgjzz.com](http://www.zgjzz.com)。

# JIAJU YINGXIAO



# 目 录



## 第 1 部分 销售关键中的关键

### 顾客为什么选你的产品

- 01 重新理解“知己知彼”  
先“知己”后“知彼”/2
- 02 让老板少损失一百万  
认识顾客购买决策流程/6
- 03 认识顾客真正的需求  
买钻头的人，要的是一个洞/13
- 04 不卖家具卖什么  
钻一个洞只需 5 分钟/16
- 05 价值一百万的销售魔术  
决定成败的两种驱动力/19
- 06 让顾客又痛苦又快乐





## 第2部分 卖产品不如“卖”自己

### 信赖感的神奇力量

- 07 永远不要向顾客推销产品/32
- 08 “一见钟情”的力量/37
- 09 像卖矿泉水一样卖家具/40
- 10 销售专家的魅力/45
- 11 几句话与一百万元订单/51
- 12 犯这种错误谁能救你/56
- 13 瞬间拉近与顾客的距离/61
- 14 最灵验的沟通秘方/64
- 15 让竞争对手帮你卖产品/68
- 16 销售冠军比你多知道一点/72

## 第3部分 90%的导购员常犯的错误

### 冠军秘诀大公开

- 17 跟着顾客转，直到送出门  
带着顾客走，吸引并留下他/82
- 18 问一句答一句，被动介绍  
主动挖掘顾客需求/87
- 19 只说自己想说的  
告诉顾客需要的和想要的/93
- 20 出售产品

- 出售产品对顾客的好处/99
- 21 受顾客情绪的影响
  - 用好心情感染顾客/107
- 22 不准备销售说辞
  - 不断完善销售说辞/111
- 23 守株待兔，自然销售
  - 设定一个目标，并尽力达成/115
- 24 仅仅销售功能性利益
  - 塑造产品的感性价值/118
- 25 只说不问
  - 攻心说服的提问法/123
- 26 不懂利用顾客见证
  - 利用顾客见证的力量/130

#### 第4部分 家具销售十大步骤

- 27 神奇的感觉/136
- 28 秘诀从这里诞生/140
- 29 最关键的销售说辞/148
- 30 发现无限宝藏/154
- 31 最重要的幕后工作/160
- 32 让业绩增加20%的法则/164
- 33 成交前的成交术/169
- 34 销售中的顶尖魔术/172
- 35 顾客为你而感动吗/182