

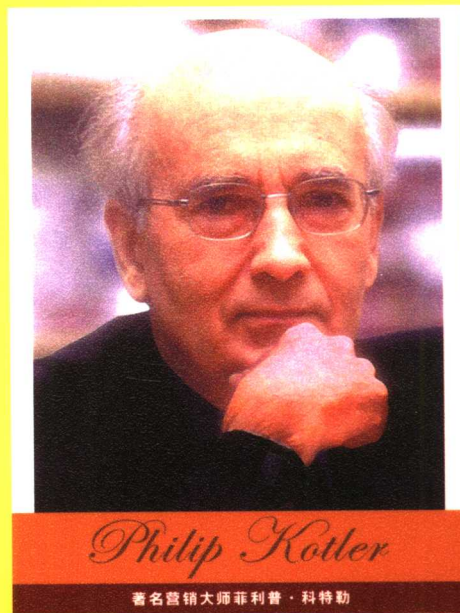
成败由人，销售手段分高下
深浅有度，客户心理细揣摩

搞定你的 客户

销售高手必备的
55个方法

GAODING
NIDE KEHU

卓一 / 编著



这是一本让你成为销售高手必备的《圣经》——55个制胜秘招，绝对令你的销售功力大增！

从今天起，你便拥有了让你的客户群成倍增长的法宝和魔力！

中国致公出版社

搞定你的 客户

销售高手必备的55个方法

卓一/编著

GAODING NIDE KEHU

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

搞定你的客户/卓一编著. —北京:中国致公出版社,2006.10
ISBN 7-80179-512-1

I. 搞… II. 卓… III. 推销-方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 108766 号

搞定你的客户

编 著:卓 一

责任编辑:裘挹红

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京毅峰迅捷印刷有限公司

印 数:1—5000 册

开 本:710×1000 1/16

印 张:15.25

字 数:205 千字

版 次:2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 7-80179-512-1

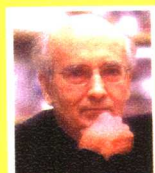
定价:26.80 元

版权所有 翻印必究

成败由人，销售手段分高下
深浅有度，客户心理细揣摩

搞定你的 客户

销售高手必备的
55个方法



Philip Kotler
MARKETING 大师

GAODING
NIDE KEHU

卓一 / 编著

这是一本让你成为销售高手必备的《圣经》——55个制胜秘诀，绝对令你的销售功力大增！
从今天起，你便拥有了让你的客户群成倍增长的法宝和魔力！

中国致公出版社

责任编辑：裘挹红

封面设计：Zd 鼎泰



序

序 言

言

推销工作是一门营销科学与艺术。能否认识和掌握实用的推销方法和技巧，是每一位推销员最为关心的问题，它决定着推销工作的成败和推销业绩的高低。

对于推销，相信大多数人都不會感到陌生。它的历史其实十分悠久，甚至可以追溯到人类社会第一次出现商品概念的时候。相比传统的销售方式，推销无疑是特殊的，并且已经被证明非常有效。正因如此，它越来越受到全世界商家的重视，并成为他们出售产品与服务的重要手段。

推销高手不是天生的，但事实证明，推销高手是可以学成的，也就是说，你可以通过学习成为一名推销高手。本书力求为你在成为推销高手的路上，助你一臂之力。我们从心态与方法两个方面，精心研究了中外许多成功推销的案例，采撷了推销高手们的千金之言，奉献给大家，努力做到趣味性、知识性和实用性的统一。如果你能从推销高手们的教诲中吸取精髓，甚至从推销高手们的某一句话、某一个事例得到启发而豁然开朗，达到一通百通，走上销售高手的春风大道，便是我们最大的期望。

《搞定你的客户》撷取了推销员日常工作中常见的却又被许多推销员熟视无睹的55个推销方法，并加以条理化和逻辑化。在这个注重差异的时代，一个方法就可能感动顾客，一个方法也可能促成交易，一个方法还可能使危局峰回路转，因此，作为推销员或是推销员管理者的你，有理由更有必要去关注工作和生活中的每一个推销方法。

本书介绍的销售方法和经验并不是一夜之间形成的，它是建立





搞定你的客户

——销售高手必备的55个方法

在国内外无数推销前辈、推销大师多年实践和无数成功经验基础上的。成功的道路是人们愿意选择的最佳路线，而本书的推销理念和推销技巧有的来自以往的经验，有的来自目前世界上叫得响的推销专家，而更多的是来自推销第一线的、现实的推销高手。它能保证你的推销业绩迅速上升。

本书有如一张你可以一步步按图索骥的地图，经由一个个轻松有趣却又深入人心的销售实例与解决问题之道，让你在看似成交希望渺茫时，还能将销售会谈拉回正轨。通过本书，你无需再害怕遇见形形色色的客户问题，也唯有翻开本书，才能让你处于销售劣势时不致节节败退，有效地反败为胜，成功无畏地达成销售目的，冲向业绩的高峰。

经常翻翻，定期看看，想想书中提供的推销经验，以及非常容易运作的具体方法，灵活运用到你的实际工作中去，一定会使你迅速走上成功之路。

编 者

2006年9月于北京

GAODING NIDE KEHU
XIAOSHOU GAOSHOU BIBEI DE 55 GE FANGFA



目 录

CONTENTS



第 7 章

GAODINGNIDEKEHU

推销的成功 85%由热情决定

无论什么样的事业，要获得成功，首先需要的就是工作热情，推销事业尤为如此，因为推销员们日复一日地到处奔波，辛辛苦苦地推销商品，需要耗费大量的精力和体力，还经常会遭遇到客户的拒绝，而热情能够使悲观的人成为乐观的人，使懒惰的人成为勤奋的人，使普通的推销员成为顶尖的推销员。日本推销大师原一平曾说过这样一句话：“热情在推销中占的分量为 85%，而产品知识只占 15%。”

关心顾客是激发热情的源头	(3)
情绪感染是最有效的说服利器	(8)
你的业绩与你的热情成正比	(12)
与客户保持联络，让情感慢慢升温	(15)
用微笑融化顾客的冷漠与拒绝	(18)

- 真诚的赞美让你与客户的距离更近 (22)
- 认定对方就是我的客户 (26)



第2章

GAODINGNIDEKEHU

勇于行动，在执行中走向卓越

有一个事实我们必须明了，那就是我们的大脑无时无刻不在思考，尤其当我们想获得成功时，我们的大脑会处于最亢奋的状态，我们会产生许多想法，而这些想法中有很多是绝妙的好点子，能够促使我们在推销过程中获得很好的效果。可惜的是，在很多时候，我们往往只是想想而已，并且寻找各种借口不加以执行。这时，唯一的结果便是让好的想法白费，让我们永远处于一种低效率的状态中。想到的事情就要立刻动手去做。如果你当前没有充足的时间，那么给自己确定一个期限，让时间来约束你的想法。千万不要让借口和惰性延迟你的行动。如果你真的能做到这一点，又何必担忧自己不能创造出好的业绩呢？

- 成功从勇敢地迈出第一步开始 (31)
- 最佳的时机就是立刻动手去做 (35)
- 好运气的秘密在于比他人勤奋 (39)
- 没有耐心等待成功就只能面对失败 (43)
- 再试一次你就能成功 (46)
- 不到最后关头绝不放弃 (51)

做好自己的每一天	(56)
----------------	------



第3章 GAODINGNIDEKEHU 心存感激，真诚地面对每一位顾客

许多推销员在开始自己的推销生涯时，出发点都是为了赚取佣金，即为己谋利。而销售天才们的目的却是为客户服务。实际上，由为己谋利到为他人服务，并非什么大不了的转变，但是这种转变却能产生极其深远的影响。一旦你不再过分注重于自身的利益得失，开始一心一意地为客户着想、为客户服务，你的身边必定会出现许多前所未有的新机会，你也会与许多人发展出原本预料不到的良好人际关系，让你能获得更好的销售业绩。

应该帮助顾客解决问题而不是制造问题	(61)
心存感激，服务永无止境	(64)
品格是决定成交与否的关键	(68)
满足需求便是刺激购买欲望	(72)
与其隐瞒缺点不如坦言相告	(76)
信誉永远比金钱更重要	(82)
每一位客户都是销售业绩的增长点	(86)



第4章

GAODINGNIDEKEHU

优质的服务是业绩飙升的密码

无论是谁，只要想在推销行业中作出成绩，便必须明白一点，在现今竞争激烈的市场中，导致他人购买的决定因素，并非在于你推销的产品有多好，而是在于你提供给他们的服务又多么优质。因为在科学技术高度发展的今天，产品间的差异化越来越小。在满足同一种需求的时候，人们有了更多的选择。在这个时候，竞争的不仅仅是产品的质量，更重要的是你所能提供的服务，当你为客户提供的服务越优异的时候，你所推销的产品便越发容易被客户接受。

心在哪儿就会在哪儿开出最美的花	(91)
无报酬的附加服务是增强忠诚度的良剂	(94)
唯有优质服务才有优异的业绩	(99)
消除抱怨是稳固客户最好的时机	(104)
顾客的利益是服务方向的航标	(110)
把顾客当做自己的一部分	(113)
优质的服务是业绩增长的土壤	(116)



第5章 GAODINGNIDEKEHU 自信是走向成交的敲门砖

推销是充满了挑战和机遇的事业，它和从事其他职业一样，是否自信是我们能否做好的关键。想想看，如果我们自己都不相信能做好推销工作，又怎么能做好呢？曾经有位哲人说过：自信是走向成功的敲门砖。当你决定投身推销行业后，你便要培养坚定的自信心，相信自己胜任这份工作，相信自己能说服客户购买你的商品。请记住下面这句话：自信并不因为困难的存在而消失，而是困难因为自信的丧失而诞生。

相信自己才能说服客户	(121)
告诉自己：一定能行	(124)
敢于打破“绝不可能”的陈腐观念	(129)
客户拒绝一定有原因	(133)
战胜拒绝首先得战胜自己	(138)
用对方法才能做对事	(143)
把注意力集中到你想要的销售业绩上	(150)



第6章

GAODINGNIDEKEHU

有能力才有实力，积极敬业完善自我

就像登山，如果没有好的体力，我们只能望着高耸入云的山峰心叹。要登上山顶，我们便必须拥有良好的体魄，这就是实力。如果你想创造出优异的业绩，想成为一名卓越的推销人员，便不要把希望寄托在好的运气或者是好的机遇上，它取决于推销人员自身的实力。这是一个依靠能力说话的时代，因此，在今天竞争激烈的社会环境中，对一个不断要求进步，提升自我业绩的推销人员而言，便必须不断学习，加强自身能力的修炼。

良好的业绩源于对销售的正确认识	(155)
把你现在做的工作当成事业做	(157)
拥有积极向上的心态激发自身潜力	(162)
高要求才有高的成就	(169)
主动提高自我素质	(174)
不断学习，完善自我知识结构	(180)
增强应变能力，适应不同客户的具体要求	(184)
加强自我口才修炼	(187)



第7章

GAODINGNIDEKEHU

条条道路通罗马，依靠思维是致胜

在当今茫茫商海中，竞争对手林立，产品日新月异，许多生产企业和商业企业的产品、商品因无竞争优势而滞销，大量积压，甚至几乎完全卖不出去；许多新开发的产品迟迟推销不出去；许多好的商品卖不出应有的价钱。在这些情况下，普通的销售经理、销售人员只会按惯例销售，束手无策，坐以待毙。但是，推销天才总是用积极的态度从事销售，总是根据自家商品的情况、竞争对手及其商品的情况、市场上某种商品的供求情况、可以合作的伙伴的情况等，构想出并采用某种或某些奇特的方法，突发奇招，找到商机或创造出商机，把积压的商品快速销售出去，把新开发的好产品很快地卖给广大顾客，把价格偏低的商品以较高的，甚至高得多的价格卖出去。

反向思维	(193)
引发好奇	(197)
巧用良机	(200)
投其所好	(203)
情感先行	(206)
快乐消费	(209)
限量销售	(212)
借网打鱼	(215)



搞定你的客户

——销售高手必备的55个方法

- “危机”就是商机 (218)
- 制造假象 (221)
- 吃小亏，占大便宜 (224)
- 自创商机，超前思维 (227)

GAODING NIDE KEHU
XIAOSHOU GAOSHOU BIBEI DE 55 GE FANGFA



第 1 章

推销的成功 85% 由热情决定

无论什么样的事业,要获得成功,首先需要的就是工作热情,推销事业尤为如此,因为推销员们日复一日地到处奔波,辛辛苦苦地推销商品,需要耗费大量的精力和体力,还经常会遭遇到客户的拒绝,而热情能够使悲观的人成为乐观的人,使懒惰的人成为勤奋的人,使普通的推销员成为顶尖的推销员。日本推销大师原一平曾说过这样一句话:“热情在推销中占的分量为 85%,而产品知识只占 15%。”



关心顾客是激发热情的源头

推销员在向顾客推销某种产品或服务时，顾客往往会存有一种戒备心理，认为推销员是为其自身利益，千方百计地想把产品推销给自己。因此推销员需要具备良好的素质和心理条件，结合顾客不同的心理状态，付出自己的爱心，使顾客先接受自己，继而接受自己所推销的产品或服务。

日本著名的保险销售天才山田正皓有一次去拜访客户时，恰好赶上天空中乌云密布，眼看暴风雨就要来临了。忽然他看到被访者的邻居有一条毛毯晒在院子中，主人却忘记将它收起。他便大声叫道：“要下大雨啦，快把毛毯收起来吧！”他的这句话对这家人而言无疑是一种发自内心的关怀，女主人非常感激他，而他要拜访的客户也因此非常热情地接待了他。

在山田正皓早期的推销工作中，有一位先生曾经坚持要购买两份同样的保险，一份立在他自己的名下，另一份给他太太。山田正皓遵从了这位客户的要求。但是在输入客户资料时，他发现两份保险分开投保的费用，比共同投保一份的费用高出20%。他立刻打电话给这位客户讲明，如果他愿意把这两份保险合并为一份的话，至少可以省下20%的费用。客户十分感激，欣然接受了他的建议。从那以后，这位客户与他成了好朋友。虽然因为此事他当月的佣金减少了很多，但是这部分损失他早就从那位客户所介绍的朋友那里得到了更多的补偿。

在山田正皓的推销工作中，他始终在思考自己能为客户做些什么。他的客户中有不少是企业的经营者，遇到这些客户，他就会想，自己能为他们的企业做些什么？能带给他们什么样的利益？这

