

NO PERFECT INQUIRY
NO MONEY

销售已从体力时代进入脑力时代

问对问题 赚对钱



上帝是问出来的:提问式销售的艺术

○——庞子东 著——○

新华出版社

NO PERFECT INQUIRY
NO MONEY

销售已从体力时代进入脑力时代

问对问题 赚对钱



上帝是问出来的:提问式销售的艺术

○——庞子东 著——○

新华出版社

图书在版编目(CIP)数据

问对问题赚对钱 / 庞子东著. —北京: 新华出版社,
2006.8

ISBN 7-5011-7620-5

I. 问… II. 庞… III. 销售—通俗读物

IV. F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006) 第 095585 号

问对问题赚对钱

策 划: 孟通 方亚文化

责任编辑: 孟通

装帧设计: 袁剑锋

出版发行: 新华出版社

网 址: <http://www.xinhupub.com>

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

邮 编: 100043

经 销: 新华书店

照 排: 新华出版社照排中心

印 刷: 河北省高碑店市鑫昊印刷有限责任公司

开 本: 680 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 13

字 数: 110 千字

版 次: 2006 年 9 月第一版

印 次: 2006 年 9 月第一次印刷

书 号: ISBN 7-5011-7620-5

定 价: 28.00 元

本社购书热线: (010)63077122 中国新闻书店电话: (010)63072012

图书如有印装问题, 请与印刷厂联系调换 电话: (0312)2812719



庞子东

中国提问式销售第一人

执行力实战专家

成功学终生实践者

香港大中华商学院常务院长

北京汶林企业顾问有限公司执行长

小超人咨询管理有限公司总裁

中国实战型讲师大联盟发起人

庞子东在全国举办了《超级成功学》、《超级推销学》、《提问式销售》、《NAC说服力》、《公众演说与公众销售》、《总裁策略行销》、《老板夫人特训班》、《决胜在执行》、《富家子弟七天训练营》等上百场大型公开课程。为海尔集团、通用电气、诺基亚手机、中国移动、熊猫移动、苹果集团、燕赵蚊香、中国物质报、民生人寿、深圳佳杰、工商银行、恒信柴油机配件集团、天人集团、金税桥税务事务所、华天药业、正大鸿福、冀农集团、河欣集团、九州企业、凯特集团、诚信房产、松花粉等一百多家企业进行内训，足迹遍布北京、深圳、广州、天津、济南、兰州、银川、包头、西安、洛阳、南阳、徐州、阜阳等二十多个省市。

★ 内容简介 ★

销售不仅仅是一种技巧，它还是一种艺术。艺术除了需要我们付出必要的热情和执着外，还需要方法，这些方法才是让一切顺理成章、自然达成的奥秘所在。

本书从人的思考模式入手，提出许多具有革命性的观点。它将彻底改变传统的销售观念和 sales 方法，让人们学会提问，学会把销售技巧变成一种有效的思维能力。

这是一本操作性、实用性非常强的销售工具书，作者深入具体的销售活动中，分析其间的规律模型，分析顾客的心理，指出提问式销售的真正优势，并提供有具体的提问方法和实战对策。书中不仅深入地分析了销售的每一个环节，而且提供了丰富具体的提问技巧，为销售员的实际工作提供了切实可行的操作步骤，创造性地解决了销售员在销售过程中所遇到的具体问题。它将帮助你迅速掌握销售提问技巧，走出销售误区，稳定地提升自己的销售业绩，让你成为真正的销售专家，成为销售艺术家。

策 划：  北京方亚 010-58772052 · 孟通
为中国提供原创管理思想

责任编辑：孟 通

封面设计：


袁剑锋品牌装帧设计机构
Mb:13381106363



◀ 庞子东



▲ 庞子东



▲ 庞子东



◀ 庞老师与陈安之老师同台演讲



◀ 庞老师受邀在北京王府井书店演讲



▶ 庞老师受邀在北京王府井书店演讲



▶ 学员向庞老师表示感谢

您是领导，您是老师，是您让我认识到，
 懂得付出，团结友善”的自己的意义，
 想让更多的人来支持你，帮助你，
 别人全力的付出，吴老师！”您
 您对这句话的诠释，我”
 我首先要感谢您，吴老师，
 不大明白的道理全部都解开了，我”
 明白了，四年的迷茫解开，知道自己该”
 您的工作态度，严谨的态度，是
 是每个人打灯，激励我，不怕困难，不
 挫折，您是会精神的支柱，鼓舞着
 上，前进、前进、前进。

我首先要感谢您。这学期，
不太明白的道理全部理解透彻了。现在
明白了，四年的建设^{计划}解开了。知道应该

您的工作态度、严谨的作风，是
是火里红灯塔，激励我，不怕困难，不
挫折。您是会精神的支柱，鼓舞着
上。前进、前进、前进。

的恩师！是您让我找回了自己，语文教科书封入的心灵又一次才真正
又一次被打开。曾经我是那么懦弱，曾经我是那么自卑，曾经我是
那么迷茫！是您，让我找到了方向，找到了自信。

▲ 庞子东

▲ 学员写给庞老师的信(摘录)

北京方亚是专门从事企业培训、咨询、峰会、公开课、行销策划、图书出版的专业公司。每年出版企管专著 60 部以上,每年签约的国内知名教授、讲师、咨询师超过 100 位,全年开设公开课达 500 门以上;长期独立或与战略合作伙伴举办企业峰会、论坛等。

方亚优势

策划出版优势
公关传媒优势
资源整合优势
行销策划优势

方亚理念

方亚公司多年来始终坚持“专业的人做专业的事”、“行业领先,超越自我”、“原创、创新、新鲜、鲜活”的实战风格,不断为企业界、图书界贡献出自己激烈而涌动的新鲜血液,打造中国企管图书第一品牌。

培训课程

方亚公司每年为中国培训业提供原创培训课程 50 门以上,打造专业讲师 60 人以上。迄今为止,已为中国数百家大型企业做过几百场企业内训。

联系庞子东老师培训课程请致电
010-58772052/53/54/61-802 何雪

中国管理实践大师·培训系列

方亚·思想库

FANG YA

序 言

二十一世纪,是一个希望的社会,步入二十一世纪,每个人都在内心埋下了希望的种子,每个人都想在这个新世纪里成就自己的梦想;同时,“优胜劣汰,适者生存”,二十一世纪,也是一个竞争的社会。

二十一世纪的销售业,面临着史无前例的激烈竞争。作为一名销售员,如何适应这种激烈的竞争环境,如何将陈旧的销售技巧转变为全新的思维模式,是急需解决的问题。二十一世纪的销售员,就应该以“脱胎换骨”的姿态,以“再向虎山行”的心态,迎接挑战,披荆斩棘!

针对目前我国销售业的这种现状,本人撰写了此

书,希望能为广大销售员提升销售能力、扩大销售业绩提供可资借鉴之处。

本书共分四大部分:

第一部分,先转思路,后有出路。本部分从体力销售与脑力销售的区别入手,阐明体力销售时代告别历史舞台的时刻已经到来,告诫销售员必须转变思维模式,以全新的脑力销售面对竞争日益激烈的销售市场。

第二部分,提对问题,办对事情。本部分以大量的案例阐释了提问式销售的重要性,告诉销售员,问对问题才能赚对钱,提问式销售才是取得更大的销售业绩的唯一方法。

第三部分,善问善果,不问不果。本部分以善问为切入点,阐明卓越的销售员都是善问者。指明当今的销售人员,只有做一个善问的销售员,才能成为卓越的销售员;转变思维模式,采用提问式销售,才能在竞争激烈的销售行业让更多人买单,才能成就自己的销售梦想。

第四部分,心随我动,五步成交。这一部分是全书的中心内容,主要从提问式销售的六个步骤入手,阐明什么才是提问式销售,在销售过程中,如何进行提问式销售,为广大销售员彻底掌握提问式销售策略,提供了具体的操作步骤和实施技巧。

本书是专为销售员量身定做的“销售宝典”，是一本操作性、实用性非常强的销售工具书，以人的思考模式入手，提出了许多“革命性”的观点，并将其融入到具体的销售活动中，分析其间的规律模式，洞悉顾客的购买心理，指出提问式销售的真正优势，并提供了具体的提问方法和实战对策。

书中不仅深入地分析了销售的每一个环节，而且提供了丰富的提问技巧，切实为销售员的实际工作提供了具体的操作步骤，创造性地解决了销售员在销售过程中所遇到的具体问题，帮助他们走出销售误区，真正地迈向成功。不论你是优秀的销售员，还是普通销售员，你都可以从本书中获益。

相信，本书一定会成为销售员的“圣经”，它将彻底改变你的传统销售观念和 sales 方法，为销售员转变销售思维模式，掌握提问式销售策略，更好的进行销售工作，提供行为准则。

本书在写作过程中，参考了大量的书籍和专业人士的观点，在此表示感谢。限于本人阅历、水平有限，书中难免存在纰漏之处，欢迎广大读者和业内人士批评、指正。

目 录

第一章 先转思路 后有出路 1

第一节 卖体力,还是卖脑力 1

懒汉的土豆哲学 1

做销售不是卖体力 4

改变我们的思考方式 7

第二节 因循守旧,还是开拓创新 11

思考就是不断的问与答 11

问问题是一种能力 14

第三节 墨守成规,还是逆向思维 19

勇敢地去叩门 19

破除惯性思维 23

此路不通,绕道而行 24

第四节 先推销产品,还是先推销自己 27

是消极悲观,还是乐观进取	27
没有卖不动的产品,只有想不到的办法	29
先卖给自己,再卖给顾客	32
做好自我推销	32
第五节 先找财源,还是先找人缘	38
靠人脉才能实现腾飞	38
人脉的培养要有长远眼光	43
做销售离不开人脉	45

第二章 提对问题 办对事情 49

第一节 先提问,后突破	49
好的提问导向成功	50
注意提问的表述方法	53
第二节 说得多,不如问得巧	57
谈话中要学会倾听	57
走出提问的常见误区	59
有效提问的方法	64
获得客户接见的电话沟通技巧	69
第三节 对待抵制先提示,再化解	72
抵制心理的类型	72
揭示顾客的抵制心理	74
对待抵制心理的方法	76
用提问化解异议	79
第四节 建立信任,逐步提问	83
调整提问范围建立可信度	83
提问到底应该问什么	86

第三章 善问善果 不问不果 89

第一节	要提问,更要善问	89
	善问者能过高山	89
	销售沟通高手是善问者	92
	不善问悲剧就会发生	94
第二节	卓越销售,源于好问题	96
	提问的目的和作用	96
	“为什么”与“如何”	98
	学以致用用的金钥匙	99
	销售精英成功四问与计划四问	101
第三节	克服顾客逆反心理,重在引导	104
	逆反作用的风险	104
	逆反作用的四种表现形式	106
	卓越的销售员如何减少逆反作用 ...	110
第四节	卓越销售员的牛群理论	114
	什么是牛群理论?	114
	牛群理论的表达形式	116
	爆米花原则	117
	三 F 策略的牧群效应	119
第五节	把握顾客动机,金牌与猎犬并用	122
	金牌与猎犬	122
	金牌和猎犬哪个动力更大?	126

第四章 心随我动 五步成交 129

第一节 引起顾客的好奇	129
营造有效的销售氛围	129
提高好奇心的策略	134
第二节 建立职业信赖感	141
用提问赢得顾客的信赖	141
封闭式问句与开放式问句	144
巧妙运用诊断性问句	144
建立职业信赖感的9个步骤	151
第三节 发现顾客需求	156
发现需求,评估机会	156
顾客需求引导	160
对号入座的销售策略	165
逐步提升提问的重点	167
第四节 有效解除顾客抗拒	173
顾客抗拒的类型	173
解除顾客抗拒的方法	179
第五节 关键的成交之问	182
成交之前的自问	182
绝对成交之问	184
有效提问训练	189

第一章

先转思路 后有出路

第一节 卖体力,还是卖脑力

懒汉的土豆哲学

在遥远的地方,有一个村庄。多年以来,这里的村民们,一直保存着勤劳简朴的风尚。他们热爱生活,以艰苦劳动为荣。

这是一个盛产土豆的地方,每到收获的季节,土豆堆积如山,各家各户、男女老少都要不分白天黑夜忙着分拣土豆。因为,按照收购规定,必须把土豆分为大、中、小三个等级。