

· 告诉你一条快速通往成功的销售之路 ·

C h e n g G o n g t u i x i a o d e 9 9 f a z e

成功推销的 99法则



晓 东◎编著

财富，有着多变的神奇魔力。你若痴情地追求，她就会温情地偎依在你的怀里；你若用善良的爱心去呵护，她就会把最亮丽的一面奉献给你，圆你人间美梦：地位、尊严、理想、健康、房子、车子……



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

成功推销的99法则

晓东 编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

成功推销的 99 法则/晓东编著. —北京: 中国经济出版社, 2005. 10

ISBN 7-5017-7253-3

I. 成… II. 晓… III. 推销-方法 IV. F 713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 110292 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 舒 琳 (电话: 13910084005)

E-mail: zsl8838@sina.com

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞设计室

经 销: 各地新华书店

承 印: 人民文学印刷厂

开 本: 787mm×980mm 1/16 印 张: 14 字 数: 185 千字

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

书 号: ISBN 7-5017-7253-3/F·5826 定 价: 25.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

内 容 简 介

在社会生产力持续发展，生产能力过剩，产品供大于求的背景下，市场竞争日益激烈。一个企业的营销能力如何，将成为其生存发展的关键因素之一；而具有营销“火车头”之称的推销工作，也就扮演着更加重要的角色。

世界上的知识日新月异，一个人想要掌握全部信息资料显然是不可能的。作为一名优秀的推销员，要妥善处理好与各类客户之间的交往关系，就必须尽可能学习与掌握广博的知识。可以说，一个人如果没有受到过系统教育，没有丰富的知识阅历，是难以胜任推销工作的。推销活动的成功与否，与知识丰富与否是紧密相连的。

本书以推销活动的基本过程为主线，遵循推销工作的一般规律，按事业成功的三个基本前提——知识、技巧、行动，总结出推销“三步曲”。考虑到从事推销工作的人员当中，文化水平参差不齐，有些业务员缺乏系统的销售培训；有些业务员由于受到自身文化水平的限制，缺乏营销理论。本书针对目前实际存在的这种状况，结合大量的实例，对推销工作的原理、推销工作的准则进行了通俗易懂的阐述；将营销学中的某些理论，寓于一个个生动、真实的案例之中，因而，可以帮助从事推销工作的人士在弄清营销理论的基础上，掌握推销的各种准则和技巧，用正确的理论去指导推销工作的具体实施。

编委会名单

主 编 张淑玲

编 委 王晓东 朱雪艳 陈 坚 张曰文
张少光 陈建华 祖达可 祝清如
贾斯艺 黄 茵 魏 灿 张淑君
栗振英

目 录



第一篇 素质篇

1. 须具备诚实的品质 /4
2. 做学习型推销员 /6
3. 要有自尊 /8
4. 要充满自信 /10
5. 不怕被拒绝 /12
6. 要满腔热情 /14
7. 严守职业道德 /16
8. 富有创造性思维 /18
9. 善于用语言与顾客建立关系 /20
10. 要有随机应变的能力 /22
11. 要有承受挫折的能力 /24



成功推销的99法则



12. 学会赞美客户 /26
13. 懂得幽默 /28
14. 善结人缘 /30
15. 善于理解，大度为怀 /32
16. 善于尊重他人的意见 /34
17. 一颗恒心，坚持到底 /36
18. 要有敏锐的观察力 /38
19. 学会提问 /40
20. 真心与客户交流 /42
21. 实话实说 /44
22. 勇于开创新天地 /46
23. 决不灰心 /48
24. 真心与顾客交朋友 /50
25. 要掌握说话的技巧 /52
26. 学会赞赏自己的同行 /54
27. 要有良好的心理素质 /56
28. 掌握为顾客演示的技巧 /58
29. 分析和记忆的能力 /60
30. 劝说顾客的能力 /62
31. 要严格遵守推销员守则 /64





32. 要有耐心和勇气 /66

33. 学会倾听 /68

第二篇 谋略篇

34. 确立正确的战略方向 /74

35. 正确确定推销目标市场 /76

36. 寻找潜在顾客 /78

37. 树立良好的公众形象 /80

38. 树立优质服务的意识 /82

39. 眼光宜放长远 /84

40. 创新销售模式 /86

41. 设法消除顾客的防御心理 /88

42. 激发起顾客的购买兴趣 /90

43. 不断开发新的客户资源 /92

44. 巧设悬念，牢牢抓住客户 /94

45. 运用利弊对比法 /96

46. 挖掘潜在的消费需求 /98



成功推销的99法则



47. 开拓有潜力的市场 / 100
48. 潜在市场就在生活之中 / 102
49. 深入进行市场调查 / 104
50. 开发出满足客户需求的新产品 / 106
51. 想方设法, 引导顾客做出购买决定 / 108
52. 始终坚持成功的信念 / 110
53. 抓住难得机遇宣传新产品 / 112
54. 利用名人效应吸引顾客 / 114
55. 推销策略因地制宜 / 116
56. 产品推销入乡随俗 / 118
57. 传递信息引人入胜 / 120
58. 追求最大影响力 / 122
59. 宣传造势先声夺人 / 124
60. 利用大众“推销员” / 126
61. 追求轰动效应 / 128
62. 树立响亮的品牌 / 130
63. 设法把产品送到顾客手中 / 132
64. 给商品以正确的定位 / 134
65. 为客户提供关键的服务 / 136
66. 给顾客吃“定心丸” / 138





第三篇

实施篇

- 67. 用关爱之心与顾客建立融洽关系 /144
- 68. 用实际行动取得顾客的信任 /146
- 69. 做永远忠实于客户的人 /148
- 70. 细微之处见真情 /150
- 71. 切勿忽视琐碎的服务 /152
- 72. 关心客户所关心的事 /154
- 73. 可采用迂回战术接近顾客 /156
- 74. 设计一个精彩的开场白 /158
- 75. 首先要了解市场需求 /160
- 76. 决不轻言放弃 /162
- 77. “暗渡陈仓”开发新客户 /164
- 78. 真心实意求教于客户 /166
- 79. 寻找顾客最感兴趣的话题 /168
- 80. 掌握推销的主动权 /170



成功推销的99法则



81. 洞悉顾客的内心活动 /172
82. 善于发现市场的空当 /174
83. 设法打开客户的话匣子 /176
84. 巧妙接近新顾客 /178
85. 规划好自己的行动计划 /180
86. 练好扎实的基本功 /182
87. 诚实不欺，言而有信 /184
88. 首先说服自己，再去说服顾客 /186
89. 推销之前先要认真观察 /188
90. 开发新客户，从客户的需求入手 /190
91. 设身处地为客户着想 /192
92. 化解顾客异议，不妨自问自答 /194
93. 以优质服务留住老客户 /196
94. 开发新客户，行动要果断 /198
95. 给自己制订一份计划表 /200
96. 要敢于打破常规 /202
97. 见微知著，开发新项目 /204
98. 学会站在对方的立场上考虑问题 /206
99. 不断寻求新的利润增长点 /208



第

一

篇

素

质

篇

成功推销的99法则



“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，增益其所不能。”这是《孟子·告子》中的一段话，意思是欲成就大事业的人，必先经历重重挫折，披荆斩棘，最后达到成功的顶点。因此，要成为一名成功的推销员，必先注重自身的修养，具备一名成功的推销员所必需的素质。

作为一名推销人员，应是一个“万事通”，要有丰富的社会知识与专门知识，要掌握各种文化知识、企业知识、商品知识、用户知识与市场知识；要有应付各种情况的实际能力，如观察力、注意力、记忆力、想象力、判断能力、思维能力、预见能力与说明能力等。此外还要有良好的服务意识，要热忱、诚实，有勇气，讲信用，有耐心。

推销员的个人素质是指推销员自身具有的条件和特点。推销员在推销商品的同时，也在推销自己，因此，他必须具备良好的个人素质。

推销员素质的高低，直接关系到推销工作



成功推销的99法则



的绩效。一个国家推销员的素质如何，反映着这个国家的经济、文化水平。据统计资料显示，一名优秀司机和一名普通司机的工作能力的差距最多不过4倍，而一名优秀的推销员和一名普通推销员的工作能力之间的差距可高达300倍之多。可见，推销员的素质在推销工作中具有十分重要的作用。

无数事实证明，凡是在某个行业中取得卓越成就的人，都是行业中的“专家”。推销行业也不例外，每一个想在推销行业有所建树的人，都要努力使自己成为一名专业的推销员。专业是技能、意志等一切素质能力的代名词，一个想获得成功的推销员，首先应当确保自己在所需素质方面达到一定的水平。

一名优秀的推销员首先要努力掌握完成工作所必需的多种知识和技术，其次还要勤于思考、善于总结。对自己在推销实践中所遇到的问题，不仅要设法解决，还有加以分析和总结，不断地积累经验，掌握推销工作的一般规律。





1. 须具备诚实的品质

人人都知道事物有两面性，都知道金无足赤、人无完人的道理。推销员在向顾客介绍商品时，既要充分讲明商品的优点，同时，也不要隐瞒商品的缺陷。当你向顾客介绍完了商品的种种特性和优点后，再向他指出商品的某点瑕疵，他是不会在意的。相反，他会觉得你这个人很诚实，如此一来，他会对你更加信任，对你所推销的商品也就更加放心了。

有一位房地产公司的推销员承担了一项艰难的土地推销工作。这块土地虽然临近火车站，交通便利，但它同时又紧邻一家木材加工厂，电动锯木的噪声使一般人难以忍受。他先后向几位客户推销，都因这个难题而没能成功。

这时，这位推销员听说有位顾客想买块土地，而且其价格要求和地理条件与这块土地大致相当。通过调查，推销员发现，这位顾客多年来一直住在化工厂旁边，对噪声反应不是那么敏感。于是，推销员就去拜访这位顾客。

他这样向顾客说明：“这块土地所处的地段，交通非常便利，而且



成功推销的99法则

比起附近的土地，价格也便宜许多。当然，之所以便宜自有它的原因，就是因为它紧邻一家木材加工厂，噪声比较大，这是它的唯一缺点。如果您能容忍噪声，那么它的交通地理条件、价格标准均与您的意愿非常符合，很适合您购买。”



这次拜访后，顾客就去考察那块土地，结果非常满意。他对推销员说：“上次你提到的噪声问题，我还以为很严重，考察后我发现那里噪声的程度对我来说并不是大问题。总之，我对这块地很满意。你这人很诚实，要换别人或许会隐瞒这个缺点，只说好听的，你这么坦白，反而更让我放心了。”

就这样，这位推销员很顺利地做成了这笔原本很难成交的生意。





2. 做学习型推销员

推销工作不仅是体力上的辛劳，更重要的是脑力上的付出，只知道吃苦是不行的，还要用自己的大脑和智慧；要不断地学习一切与推销工作有关的知识，不断地充实自己。一分耕耘，一分收获，只要有所付出，必然会有丰厚的回报。正如英国一位推销专家说：“就我而言，学习的时间比推销的时间还长，但推销的效率反而增加了。”

永作利光在 40 岁的时候，还是一个失业者。他几经辗转，终于来到日本人寿保险公司工作。初来乍到，一切从零开始。而且，事情远比他自己估计的还要糟糕。他没有推销经验，对保险知识和日本的税制也一窍不通，开展工作实在太难了。因为推销不得要领，永作利光离公司制订的业绩相差甚远，进入公司三个月了，他仍未达到公司为新进员工制订的推销目标，公司准备解雇他。

就在永作利光陷入绝望的深渊，打算卷铺盖走人的时候，有一位对他观察了很久的部门经理找到他，告诉他说：“永作利光先生，希望你振作起来，虽然你在过去三个月的业绩不佳，但是据我看来，你是一个

