有效提高业务员效率的课程

一周推销课

Yi Zhou Tui Xiao Ke

闪中阔/编著

中国商业出版社

一周推销课

闪中阔/编著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

一周推销课／闪中阔编著．—北京：中国商业出版社，2005.8

ISBN 7-5044-5488-5

Ⅰ.—…　Ⅱ.闪…　Ⅲ.推销-基本知识　Ⅳ.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 069013 号

责任编辑：常　勇

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

北京画中画印刷有限公司

*

880×1230 毫米　32 开　10 印张　220 千字

2005 年 9 月第 1 版　2005 年 9 月第 1 次印刷

定价：19.80 元

*　*　*　*

(如有印装质量问题可更换)

目

录

第一天　有产品就有好主顾

第一讲　推销员素质分析……（3）

一、性格方面有问题 ……（3）

二、不喜欢推销员的工作 ……（4）

三、人际关系方面有问题 ……（5）

四、日常行动有问题 ……（6）

五、不善于进行商谈交涉 ……（7）

六、成为优秀推销员的条件……（12）

第二讲　推销员好客户才好 ……（16）

一、学习推销说话术……（16）

二、开场白谈话法……（18）

三、正确的推销顺序……（19）

四、高明的应酬谈话法……（20）
五、总结谈话法……（24）
六、成交的适当时机……（27）
七、如何避免签约失败……（29）

第二天　走向成交的杀手锏

第一讲　掌握买方的心理 ……（33）
一、买方喜欢哪一类型的推销员……（33）
二、不受欢迎的推销员……（34）
三、如何判断对方是否有意购买……（36）
四、赞美对方4次……（37）
五、如何打帮腔……（40）
六、推销技巧应着重于眼部……（41）
七、“不买”这句话里隐藏哪些涵义……（42）
八、买方的顾虑……（44）
九、采购者的心理……（45）
十、买方心理的8个阶段……（46）
第二讲　面对面杀手锏 ……（47）
一、计划的拟定与说话的方法……（47）
二、掌握关键人物心理的方法……（49）
三、推进商谈的秘诀……（51）
四、暗示话法……（53）
五、应酬话法……（55）

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

六、结论话法 …… (57)
七、当客户说“我会考虑”时 …… (59)
八、动之以情的谈话内容 …… (61)
九、建立和谐的人际关系 …… (62)
十、推销员的七种法宝 …… (64)

第三天　无限制推销功课

第一讲　目标的设定 …… (69)
一、具有专家意识 …… (69)
二、推销专家所需具备的能力 …… (70)
三、身为推销专家的目标 …… (71)
四、目标树立时的注意点 …… (71)
五、目标一定要视觉化 …… (73)
六、有效果的目标视觉化法 …… (74)
第二讲　自信的强化 …… (75)
一、发现问题可迈向成功 …… (75)
二、使推销目标计划化的发现问题法 …… (76)
三、开发推销能力目标之问题点发现法 …… (77)
四、自信铸就“成功” …… (78)
五、朝有利点思考可倍增自信 …… (80)
六、了解意识的机能 …… (81)
七、了解潜在意识的机能 …… (82)
八、了解观念和行动的关系 …… (83)

九、正面观念强化法……（84）
十、自我观念妨碍了行动……（85）
十一、正面观念的描写法……（86）
十二、制定实施计划的精神准备……（86）
十三、想出实现计划的具体对策……（87）
十四、成功来自于积极的情报收集……（89）
十五、高明的推销情报收集法……（90）
十六、评估情报的价值……（91）
十七、推销情报之管理要领……（92）
十八、推销者需开发创造力……（93）
十九、主意创想之基本原则……（95）
二十、以脑力激荡来创想点子……（96）
二十一、以检查表创想主意……（97）

第三讲　生活的热情……（100）
一、以宣言实行法约束自己 ……（100）
二、向他人宣言实行的方法 ……（101）
三、向自我宣言实行的方法 ……（101）
四、达到目标来自于巧妙的时间管理 ……（102）
五、什么时候是在浪费时间 ……（103）
六、有效率的时间管理要领 ……（105）
七、活用行动一览表 ……（106）
八、活用时间的各种方法 ……（107）
九、切记评价与反省 ……（109）
十、每日、每周之评价反省法……（110）

十一、活用评价表 …… (112)
十二、定期检查成功目标 …… (113)

第四天　完全成功的推销员

第一讲　成功型推销说话术的重点 …… (117)
一、注重问候礼仪 …… (117)
二、使商谈步向成功之路的言辞 …… (118)
三、失败的推销言辞 …… (119)
四、肯定的谈话法与否定的谈话法 …… (120)
五、肯定的诱导询问法 …… (121)
六、商谈时该说些什么话题 …… (122)
七、作技巧性谈话时应注意哪些事项 …… (124)
八、决定胜负的工作时间 …… (125)
九、销售额与商谈时间成正比 …… (127)
十、销售额与访问家数成正比 …… (128)
十一、对方说“不”时 …… (130)
十二、“考虑看看”等于拒绝辞 …… (131)
十三、推销“顾客所能得到的优点” …… (132)
十四、法兰克林式说服法 …… (132)
十五、信心十足一定卖得出去 …… (134)
十六、不同的人采用不同的策略 …… (137)
第二讲　促使推销成功的身体语言 …… (140)
一、努力培养基础动作 …… (140)

二、得体的服装与仪容 …… (141)
三、“立正”是正确致礼的基础 …… (142)
四、正确的礼仪将得到好的结果 …… (143)
五、如何交换名片 …… (144)
六、椅子的坐法与交谈姿势 …… (145)
七、视线应放在何处? …… (145)
八、适当的对谈距离 …… (146)
九、善用手部语言 …… (146)
十、买方、卖方站着交谈时 …… (147)
十一、肯定动作与否定动作 …… (147)
十二、采用身体前后摆动的肯定动作 …… (149)
十三、要以良好态度面对商谈 …… (149)
十四、恶劣的态度将导致恶劣的结果 …… (150)
十五、推销的诀窍——“谦赞感微” …… (151)
十六、发出销售信号 …… (152)
十七、笑谈乃商谈的同义辞 …… (153)

第三讲　合理的、科学的推销方式 …… (155)
一、确实掌握商品知识 …… (155)
二、高明的商品展示术 …… (158)
三、推销用具是重要装备 …… (159)
四、使用推销用具的优点 …… (162)
五、设计洽谈备忘录 …… (163)
六、举行职务演习 …… (164)
七、别忘了做嘴部体操 …… (169)

第五天　完全定位推销原则

第一讲　事前的功课……（176）
一、目标——使你朝方向迈进的关键 ……（176）
二、准备——能做更有效推销说明的关键 ……（182）
第二讲　“主攻”的能力……（189）
一、询问——引起客户关心的关键 ……（189）
二、利益——决定购买的关键 ……（195）
三、反对——处理排拒的关键 ……（206）
第三讲　约定的能力……（219）
一、概括——能逐步得到客户认同的关键 ……（219）
二、结束——要取得更多大订单的关键 ……（227）
三、追踪——能使销售更确实的关键 ……（240）

第六天　口碑是推销员最佳桂冠

第一讲　建立口碑……（249）
一、建立深刻印象，让人忘不了你……（249）
二、笑傲商场所向无敌　纵横商业联谊活动十诫 ……（257）
第二讲　过程的操作……（266）
一、如何做个称职的主人是成功宴会的关键要素 ……（266）
二、商机回力棒　怎么去就怎么回 ……（272）

第三讲　口碑式营销总结……（278）
一、吸引热门商机得到口碑与推荐的关键因素 ……（278）
二、口碑式行销模式的建立是播种而非狩猎 ……（288）

附录　海外传真

一、若能妥善运用电话行销，将可为企业创造新契机……（293）
二、针对正确的目标群，电话行销才能发挥效果……（294）
三、事前演练、事后检讨，有助于提高电话行销的成功率 …（296）
四、电话行销的四项技巧若多加练习，必能运用自如……（299）
五、企业对企业的直效行销，也要发挥直捣人心的效用……（300）
六、愈来愈多的广告主愿意尝试直销广告，证明其市场潜力十足 ……（302）
七、只要掌握诀窍，传真 DM 不但快速、省钱，效果更佳……（304）
八、房地产的促销技巧五花八门，购房者可得擦亮眼……（306）
九、广告歌谱出新乐章，广告歌曲推陈出新，使观众有视听新享受 ……（308）
十、服务以促销为目的，服务将成为未来行销战略的重要一环，值得业者正视……（308）

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

第一天　有产品就有好主顾

第一讲　推销员素质分析

同样做推销员的工作，有的人做得很成功，有的人成绩不理想，其中的差别在哪里呢？

推销时的姿势、想法、个性、商谈的步骤、日常的行动等都潜藏着成功与否的因素。

本课一开始就彻底地分析一个失败的推销员为什么业绩不佳？希望读者能藉此为鉴自我检讨，成为一个超极推销员。

一、性格方面有问题

观察成绩不佳的推销员，可以发现他们在性格方面有些问题。有哪些问题呢？

①说谎。

②天生懒惰。

③感受迟钝。

④给人的印象不鲜明。

⑤情绪不安时感情极度混乱。

⑥没有自我主张。

⑦不遵守约定。

⑧不够努力。

⑨没有欲望。

⑩被骂也不觉得懊悔。

⑩一副丧家之犬的样子。

有人问："什么条件的人没有办法做推销员？"

我认为天生"懒惰"和"说谎"的人不适合做推销员。

反过来说，除了这些项目以外的人，只要本人有心改过，就有可能成为优秀的推销员。生长在富裕时代的人不曾挨过饿，凡事非做不可的心态比较淡薄。做事只重形式，不用精神，结果产生事与愿违的现象，并反复循环下去。

如果想在推销界成大器，人性是你必须思考的基本部分。

二、不喜欢推销员的工作

你讨厌推销员工作吗？而且讨厌推销员这个职业吗？你认为推销员的工作没有什么价值吗？

没有这回事。俗话说："没有营销就没有事业"，无论多好的商品，如果卖不出去就没有任何价值。无论多么好的公司，没有业绩就无法成立。

支撑公司，使公司繁荣发展，全靠站在第一线辛苦工作的推销员。或许有人认为内勤职员不必冒着风雪、顶着大太阳外出很让人羡慕。因为他们遇到讨厌的人不必低头，成绩不好不会被骂。若仅以这些因素来评断推销员，这种说法还可以成立。

凡事都有正、反两面。我们从表面来看看推销员的工作，它有下列几项优点：

①每天跟各种人碰面，可以获得很多情报。

②不断地扩展人脉，可以结交到终生至友。"人脉"这种财产是值得用任何东西交换的。

③可以直接以肌肤感受到春、夏、秋、冬的自然变化。或许大热天、寒冷天、下雨、刮风之日让人有些厌烦，但也能感受到四季不同的自然美景。

④逐渐提高业绩，对公司有贡献，将很快出人头地。

⑤成绩好，除了薪水外还可以领到很多奖金。

⑥每天有变化，不会觉得工作无聊。

⑦目标明确，值得工作。

⑧从事推销员的工作比内勤职员更能磨炼自己。

有下列想法的推销员乃踏上失败的第一步。

①不想继续做推销员的工作。

②觉得推销员的工作难为情。

③不想做推销员的工作却被分配到这里。

④经常有倦怠的感觉。

⑤想找别的工作。

三、人际关系方面有问题

自动售货机，只是在那儿直挺挺地立着，等客人投入钱币再送出商品即可，而推销员却不一样。

推销员得和人碰面，说服别人动心。人心一动，商品才有动的机会。

这份工作必须说动人，所以不能排斥“人”，但也不必太在意“人”的存在。

有些人在人前说话会怯场，很多人都说这种人“像萝卜、像南瓜，一点也不像人。”

在意“人”的存在而无法处理时，不如不去意识“人”的存在。总而言之，如果有意识的话应该意识到：“我喜欢与人打交道!”我们来看看下列几点：

①有讨人喜欢的倾向。

②对人有强烈的兴趣。

③希望缩短人与人间的距离。

④喜欢上了年纪的人。

⑤可以马上记住别人的名字。

⑥本质上容易接受别人的好意。

⑦谈话有诚意。

有以上这些倾向的人表示人际关系良好。

相反地，人际关系不好的人有下列几点倾向：

①有不爱见人的倾向。

②对人没有什么兴趣。

③希望和别人保持距离。

④害怕上了年纪的人。

⑤始终记不住别人的名字。

⑥本质上不容易接受别人的好意。

⑦谈话缺少诚意。

四、日常行动有问题

成绩不好的推销员有“迟到”、“早退”、“交通事故”、“交通违规”等多种倾向。为什么会这样呢？

答案很简单：他们没有确实地遵守应守的规则。就像不遵守交通规则的人即使车上贴着护身符也会发生事故，这两者的道理是一样的。我们常说“老天会保佑我们”，但我们如不守规则，神也不会护卫着我们。

相同的道理，只要不守规则，无论运动、游戏、交通都不会很顺利，由此可知不守社会规则的下场。

有专门提升成绩的规则，不遵守规则的人永远不会有好成绩。

想获得好成绩，想成为一流推销员，绝对不能犯下列的毛病：

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com