

争取卖得更好

销售技巧宝典

作者 Rolf Ruhleder

(德) 罗尔夫·鲁勒德 著
顾士渊 许勤 译



**Einfach besser
verkaufen**

抵达成功的顶点无电梯可乘，非得爬梯子不可。

——欧施

——你没有能力把事情说得一清二楚，
即使专业知识再丰富又有什么用呢？你自己内心还没有把握，
积极性再高，又能带给你多少结果？

这本书是写给从事销售的人看的，

是品牌商品的代理商，

是投资公司内部人员，

还是服务性行业的销售经理，

希望都能来读一读。



欧洲营销双剑



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS

广西师范大学出版社



欧洲营销双剑



Einfach besser verkaufen

Das intensivtraining für
mehr verkaufserfolg

争取卖得更好

销售技巧宝典

作者 Rolf Ruhleder

(德) 罗尔夫·鲁勒德 著

顾士渊 许 勤 译

北方工业大学图书馆



00580358



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS

广西师范大学出版社

· 桂林 ·

Einfach besser verkaufen

By Rolf Ruhleder

2 Edition copyright © 2000, moderne industrie.

桂图登字:20-2001-103

图书在版编目 (CIP) 数据

争取卖得更好: 销售技巧强化教程 / (德) 鲁勒德著;
顾士渊, 许勤译. —桂林: 广西师范大学出版社,

2003. 4 (2003.7重印)

(欧洲营销双剑)

ISBN 7-5633-3903-5

I. 争… II. ①鲁… ②顾… ③许… III. 销售—
经验 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 022988 号

广西师范大学出版社出版发行

(广西桂林市育才路 15 号 邮政编码: 541004)

(网址: <http://www.bbtpress.com.cn>)

出版人: 萧启明

全国新华书店经销

发行热线: 0773-5849885

深圳市森广源 (印刷) 有限公司印刷

(深圳市福田区天安数码城 5 栋二楼 邮政编码: 518040)

开本: 890 mm × 1 240 mm 1/32

印张: 6.5 字数: 160 千字

2003 年 4 月第 1 版 2003 年 7 月第 2 次印刷

印数: 5 001 ~ 9 000 定价: 16.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

前 言

抵达成功的顶点无电梯可乘,非得爬梯子不可。

——欧施

——你没有能力把事情说得一清二楚,即使专业知识再丰富又有什么用呢?你自己内心还没有把握,积极性再高,又能带给你多少结果?

这本书是写给从事销售的人看的,不管你是品牌商品的代理商,是投资公司的内勤人员,还是服务性行业的销售经理,希望都能来读一读。

成书的基础如下:

- ◆ 在销售术研讨班,我有幸培训过 70 000 名来自第一线的销售人员,他们给我提出许多重要建议,我把这些好主意收进了这本书。
- ◆ 有 30 000 多名学员参加了我组织的修辞学、体语学和雄辩术的系列讲座。
- ◆ 有 1 000 多篇文章发表在各类报刊和专业杂志上,如《法兰克福汇报》、《经济纵横》、《商报》、《销售专刊》、《世界报》、《管理者杂志》等。这些文章引起积极的反响。

本书完全面向实践。内有许多建议,帮助大家如何更好地去说服别人,说到底也就是如何更好地“兜售”自己。

这本培训教程与众不同。读者可随意选读你自己感兴趣的章节

(如《产品滞销》等),从中获悉由我的 100 000 名学员提供的方方面面的信息和建议。正因为这个原因,本书对销售领域各方面的重点特意加以反复论述,以便读者更好地记忆。同样,本书力求说明,许多销售技巧应根据情况运用于销售的不同阶段。

许多问题在本书中得到解答。衷心欢迎读者继续向我提出问题,也继续帮我回答问题。

罗尔夫·鲁勒德

2000 年 1 月于巴特·哈尔茨堡

目 录

前言	(1)
----------	-----

1. 销售规划(战略)

1.1 销售额下降的 12 种原因	(3)
1.2 销售金点子——13 个注意事项	(6)
1.3 营造良好销售气氛的 16 点建议	(9)
1.4 消除紧张不安的 14 条建议	(15)

2. 产品滞销

2.1 产品卖不出去——12 种可能的原因	(23)
2.2 唤起潜意识——不要太理智	(26)
2.3 顾客的 8 个动机	(28)
2.4 如果顾客总是没空——11 + 1 个对策	(30)

3. 走近顾客

3.1 如何走近新顾客——10 扇通向成功之门	(37)
3.2 别忘列举种种益处——25 种实用句型	(38)
3.3 销售谈话的 2 000 种开场白	(40)
3.4 贬义的表达方式有增无减——25 例	(46)

ALZ03/06

4. 集中精力搞好销售

- 4.1 15 点注意事项 (53)
- 4.2 要成功就要善待顾客——10 种顾客类型 (57)
- 4.3 缩短销售谈话时间的 12 种办法 (60)
- 4.4 产品介绍成功的 15 要诀 (65)

5. 论据的选择

- 5.1 6 种不同的批评意见 (73)
- 5.2 应答顾客批评意见的 12 种办法 (78)
- 5.3 不怕价格贵——12 种价格策略 (82)
- 5.4 消除有关价格的心理障碍的 8 种方法 (87)

6. 销售过程

- 6.1 语言:销售人员的工具——15 种说话技巧 (93)
- 6.2 提问者掌握主动权,必将胜出——销售谈话中的
10 类问题 (97)
- 6.3 销售谈话中的 10 种反问技巧 (102)
- 6.4 卡壳了该怎么办——12 种应对方法 (105)

7. 销售过程中如何对待顾客

- 7.1 体语,销售员的辅助工具——50 种肢体语汇 (113)
- 7.2 12 种注定不成功的谈话方式 (117)
- 7.3 顾客的购买信号——10 种预兆 (121)
- 7.4 会谈插不上嘴怎么办——14 条建议 (123)

8. 达成交易前后如何对待顾客

- 8.1 达成交易的工具——10种成交技巧 (131)
- 8.2 成交后的7个实用建议 (137)
- 8.3 你是怎么失去顾客的——16个决定性的因素 (138)
- 8.4 自己做自己的销售指导——16条自我培训的建议 ... (142)

9. 销售的专门问题

- 9.1 避开投诉的锋芒——处理投诉的12条规则 (153)
- 9.2 在投诉会谈时须做记录的10个原因 (156)
- 9.3 投诉报单——销售必需品 (158)
- 9.4 电话销售的18个步骤 (160)
- 9.5 电话销售中的12个修辞错误 (164)

10. 销售经理还应该知道什么

- 10.1 30个时间问题——30种时间陷阱 (173)
- 10.2 销售会议的4个阶段 (178)
- 10.3 什么是营销——营销的4种工具 (183)
- 10.4 今后改进工作的4种创新方法 (186)
- 10.5 外勤推销人员的礼仪——8个致命错误 (191)

附录:自测题 (198)

顾客是什么人? (200)

1

销售规划（战略）

Xiaoshou guihua
(zhanlüe)

- 1.1 销售额下降的12种原因
- 1.2 销售金点子——13个注意事项
- 1.3 营造良好销售气氛的16点建议
- 1.4 消除紧张不安的14条建议

1.1 销售额下降的 12 种原因

每个销售商都有过对自己一星期或一个月的销售结果不甚满意的经历。如果这种不景气的状况要持续发展下去,乍一看似乎只能产生以下三个结果:

1. 把它归咎于本行业普遍行情不利,消极企盼转机;
2. 责怪公司把价格定得太高,广告没有做好,促销措施不力,等等,消极企盼转机;
3. 产生跳槽或改行的念头。

是不是只有上面 3 种可能性呢?你难道不清楚别的行业也同样存在不景气的情况?你那家公司确实经营不力吗?在听天由命之前,是不是也检查一下下列 9 种情况呢?哪些原因会造成销售持续亏损呢?

4. 你检查过自己组织方面的薄弱环节没有?

a) 你的一轮又一轮的发展规划是否符合顾客的心愿?

b) 你碰到第一位顾客就能进入工作状态,还是需要一上午时间热身?

5. 你了解自身的弱点吗?

你是不是忘了对每位顾客要因人而异?

是不是觉得自己一套办法 10 年以来一直行之有效,为什么就不能继续用下去?

进行销售谈话时不管面对一位出名的倔头倔脑的人还是一个腼腆好说话的老主顾,你是不是总是千篇一律?你虽有多年工作经验,是不是比自己的顾客更有知识呢?

请记住:经验是想像力的坟墓。

6. 你在吃老本吗?

我们每个人在工作和生活中总是经历着成功和失败。你老是春风得意,突然马失前蹄,这也许说明你吃老本的时间太长了。停顿就是倒退,希望你检查一下自己在组织计划和个人方面的薄弱环节。

7. 作为外勤销售人员,你和公司内勤部门的合作如何?

你反省一下,最后一段时期是不是对人家要求过高?有时会不会一不小心对公司内勤部门的同事吐出不得当的话语?他们可是你最重要的同盟军,同他们合作顺利,其积极效果是你作为外勤代理不难觉察到的。

8. 你是否在设法争取新顾客?

你是否有创意,常考虑如何争取新的顾客?你试过用献计献策会、6-3-5会或用结构分类会等创新方法开发新的市场、建设新的顾客队伍吗?

你最好今天就试试,用这些办法许多困难的局面会一一被克服的。

9. 对顾客你是否做到有的放矢?

“东西多带些,人人都能拿一点。”今天你要是还照这种老皇历行事,那么你是无法把顾客从写字台后面吸引到收银台的。对什么样的顾客推销什么样的产品,你得事先考虑周全。不用说,这事既困难又烦人。但是,要想挤牛奶就得把腰弯下来。不付出艰辛,哪来销售额?

10. 你有没有把你的顾客分门别类?

如果你根据销售指数把顾客分成A、B、C三类,那要避免走极端。不要只拜访买你东西多的A类顾客,不接触目前购买力尚低的C类顾客。更不妙的是一味扩大C类顾客的人数,忽视了A类顾客。比较好的倾向是,先面向A、B两类顾客,以免失去营业额。

11. 你的推销术有待改进吗?

产品专业方面的论证应该没有差错,这是当销售员的必要前提,否则的确只有跳槽改行的份了。许多老销售人员对自己这一套推销术过于自信,听不进别人的建议。有句老话用在这儿挺妥当:“经验是想像

力的坟墓。”话虽说得不甚中听,却包含一定的真理。“我为公司做了20年,立下了汗马功劳,全都是这么谈下来的,为什么就不能这么做下去,再做他20年呢?”

类似的说法常常能听到,这可是一种危险的论调。搞销售做产品介绍,其论证的方法和措辞都有不断改进的必要。我们要对那些自称无所不知的人说一声:你是人不是神,自以为尽善尽美,会引起反感。

12. 你内心深处对公司和产品的态度有无改变?

首先提醒大家注意的是:在某一段时间内销售人员由于私人问题没解决,自然会影响工作热情,导致预定的销售量没有达标。

但更多的更经常的是因为各种工作上的矛盾和不快,会影响到外勤销售员对自己公司的态度,甚至最终影响到对顾客的态度。

只要你态度一消极,就已经输掉了!试想,你想让顾客买你的产品,要是你自己对产品缺乏信心,又如何让顾客信服呢?还没开始谈话,你就把顾客视为冤家,那么,这些顾客后来确实全成了你的对头,这是必然的。只有对工作和对个人生活的一切抱有积极态度的人才能经得起任何考验。下面有个很好的比喻:

印度有一座庙叫做千镜庙,庙里走进一条闷闷不乐的狗。它在一千面镜子里见到了一千条闷闷不乐的狗,于是便狂叫不止,那一千条狗也对它不停地狂吠,它赶紧夹起尾巴闷闷不乐地冲下庙门台阶离去了。一条喜气洋洋的狗走进了同一座庙。它从一千面镜子里见到了一千条喜气洋洋的狗。于是它欢天喜地地摇起尾巴,那一千条狗也跟着摆尾巴。这条狗跃下庙门台阶喜气洋洋地离去了。

不知你是位悲观主义者还是一位乐观主义者?

从上面这个简单明了的比喻中你会读到态度产生的直接的结果。尽管产品价廉物美,但销售的机会往往会从愁眉苦脸的推销员那里转到一个乐观向上的推销员手里。

这值得我们大家深思。

销售额下降的 12 种原因

1. 普遍的行情	7. 与内勤合作欠佳
2. 公司有误	8. 没有争取到新的顾客
3. 身在曹营心在汉	9. 销售不能有的放矢
4. 组织方面的薄弱环节	10. 没有照顾好重点
5. 个人的弱点	11. 做不好产品介绍
6. 吃老本	12. 消极悲观

1.2 销售金点子——13 个注意事项

每个销售人员有优点也有缺点。不过销售者都应具备下列 13 种重要的闪光品格。优秀销售人员不仅业绩突出,从他们身上人们往往还会发现光彩照人的好品质。

1. 善于倾听

每个人都以为自己是世界的中心。事情麻烦就麻烦在,如今已有 60 亿个中心!有句话讲得不错:会倾听就等于完成了交际的一半。会倾听是当今成功销售的重要秘诀。会谈时你的顾客在说话,请你不时地点头称“是”,点头称“对”,插一句“哦”,说一声“明白了”。

2. 仪表得体

每个销售员的外表,应该符合顾客期望和顾客的环境要求。一个从事休闲服务的销售人员身穿得体的休闲装就比较适合顾客的愿望。这一原则对旅馆的销售经理和银行的分行行长同样适用。

3. 举止自信

要做到在重要场合保持自信,有一系列举止规范要遵守。而每位销售人员应该做到的最重要的 3 条是:

- ◆ 与自己的谈话者保持目光接触;
- ◆ 说话音量稍高些,要使别人能听清楚;

◆ 双臂动作幅度大一些。

要是做到了这3点,你从一开始就显得很有自信,而且在谈话过程中这种自信通常还会保持下去。

4. 专业扎实

你再训练有素,再善于博得别人的同情,但假如你的专业知识贫乏,马上就会被顾客觉察。这样你恐怕很少有机会取得预期的成功了。

5. 知识渊博

在信息社会时代,知识素养的地位越来越高。我们要与别人竞争的不仅仅是自己的产品质量和服务质量,而且也包括销售人员的素质。知识广博的营销人员会谈时可达到高度的机动灵活,善于营造良好的气氛,最终促使谈判成功。

6. 思路开阔灵活

销售人员今天不仅要同顾客,还要同自己的公司保持良好的关系。其中包括他要向公司提出合理化建议,以便改进产品,或更好地满足顾客的需求。在顾客面前做到思路灵活,并不是意味对顾客的要求无条件地迁就,而是要在保障公司利益的基础上努力实现这些要求。

7. 信息准确

产品价格并不是顾客惟一感兴趣的东西。顾客把销售人员视为自己的信息源,以区别与别的同类产品销售商。购买者特别感兴趣的是公司的产品销售或者服务项目是如何到位的。信息准确,有助于产品或服务项目的销售。

8. 准时可靠

准时可靠是成功的基本前提,这里无需多加讨论。特别要注意的是,我们不只是对想要争取的或是比较挑剔的顾客遵守这一金科玉律,即便是好说话的老顾客也有权要我们做到准时可靠。

9. 坚持不懈

你要掌握相应的谈话的规律和销售手段,以便对顾客更好地贯彻

自己的意图,更好地销售。在这儿销售是指更好更快地使顾客信服,重要的是要熟悉销售谈话的规律和善于应用提问技巧而达到目的。

10. 善于交际

每个销售人员应借助于上述要点与顾客建立最佳联系。产品再好,价格再公道,要是你不能做到把你的合作伙伴即顾客争取过来的话,就谈不上成功。一个销售人员只有走到顾客那里去并取得其信任才有机遇。腼腆害羞之辈难以成为良好的销售人员。

11. 善于说话

不要一张口就说方言。不过也别强迫自己说百分之百的标准语,可以带点地方口音。说话宜慢不宜快。顺便提一下,音色宜低不宜高。说短句会促使你把句末的音调降下来。说话时宜多作停顿,停顿是从别人嘴里套出话来的最有效的办法。

12. 积极乐观

对生活持有积极的态度,才能作好销售。自己真心信服,才能使别人信服。只有自己心里在燃烧,才能去点亮别人的心。这是销售的一条重要原理。销售人员若是对自己的产品和服务尚有怀疑,如何去取信于人。

13. 行为端正

近年来礼仪举止越来越受到重视。只有举止行为无可挑剔的销售人员,到头来才会取得成功。

上述 13 种品格对销售员和外勤推销人员至关重要。请大家自己检查一下其中哪几条自己已经具备,而哪些方面还有待改进。比如你认定自己不会倾听(第 1 条)、目标性差(第 9 条)、不善于说话(第 11 条),那么你可以制订如下计划:第 1 周,在谈话时你就专门练习倾听。第 2 周谈话时你只注意是否做到说话有条理,目标性强。到了第 3 周你就努力说短句,多作停顿。

你会惊喜地发现,有些良好的行为方式很快地习惯成自然。在此

预祝大家取得好成绩!

13种销售金点子		
	已经做到	有待改进
善于倾听		
仪表得体		
举止自信		
专业扎实		
知识渊博		
思路开阔灵活		
信息准确		
准时可靠		
坚持不懈		
善于交际		
善于说话		
积极乐观		
行为端正		

1.3 营造良好销售气氛的 16 点建议

只有赢得谈话对象的心,赢得其信任,才能销售成功。那么如何在顾客面前营造良好的气氛呢?

1. 你(还)会笑吗?

笑一笑你得运动 13 块肌肉,而皱一下眉头,你得运动 58 块肌肉。

开怀一笑的人不可能闷闷不乐。

——奥古斯丁·努斯

会谈时你要始终表现出你的负责精神和对自己工作(产品、服务)的满腔热诚。请看下面销售人员的两张面孔。