

最高效的业务员培训教材

能让你收入提高**200**倍的实用宝典

金牌直销员 特训手册 12天打造顶级业务员

生命的奖赏远在旅途的终点，而非起点附近，我不知道要走多少路才能达到目标，踏上第一千步的时候，仍然可以遭到失败，但成功就藏在拐角后面，除非拐了弯，我永远不知道还有多远。面对人生目标，我要持之以恒！面对人生目标，我要全力以赴！



中国商业出版社

金牌直销员特训手册

——12天打造顶级直销员

陈伟民 编著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

金牌直销员特训手册:12天打造直销员 / 陈伟民编著.

北京:中国商业出版社,2004.7

ISBN 7-5044-5153-3

I. 金… II. 陈… III. 销售 - 基本知识
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 065035 号

责任编辑:陈李苓

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
北京市北七家印刷厂印刷

★

880×1240 毫米 32 开 11.625 印张 267 千字

2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

定价:21.80 元

★ ★ ★ ★

(如有印装质量问题可更换)

前言

中国的直销业,自 1990 年著名的雅芳公司登陆中国大陆在广州营运为开端,以安利、玫琳凯、仙妮蕾德等国际著名大公司斥巨资投资中国以来,一路风风雨雨已经走过了十二三年的历史。这期间,不乏轰轰烈烈的数百家传销公司制度大战,遍地炒作的地下老鼠会肆虐横行。国内这十余家规范的外资直销公司均以其雄厚的实力和在中国长线投资的决心,从最初对中国市场潜力的信心,到 1998 年 4 月 21 日国家一纸禁令(禁止任何形式的传销经营活动)都坚定地走了过来。

但是,随着中国进入 WTO 的到来,以及国内外经济一体化的逐渐成熟,我们看到越来越多的新型营销模式登陆中国,从最初的小心尝试,逐步走向越来越本土化的成熟模式。这其中,尤其以中国零售业中的直销业为显著特色。直销立法日子越来越近,中国开放直销的日子也越来越近了。不得不承认,直销是一种极有魅力和前途的工作,它的魅力在于:它是一份自由的职业,它可以充分发挥你的个性。而关于直销的前途:据社会经济学家分析,直销员在以后中国的社会环境中,地位 7.5 分,收入 8.5 分,发展系数为 8,这组数字充分地证明,直销员将会非常被人尊重,收入较为可观,有很广阔的发展空间。作为直销员首先要考虑哪些行业服务才适合自己的发展,从目前形势看,要选择经济收益好的,企业信誉高的,社会需求量大的,像房地产业,随着住房商品化和购房信贷业务的发展,房商之间竞争越来越激烈,

其有效手段是要有大量直销员去做推销；汽车业，小轿车将进入三分之一以上中国家庭已不是神话，需要大量直销员推销；保险业，保险越来越受重视，上门推销保险也是直销员的工作；像推销化妆用品，日用生活必需品都要直销员上门去服务，随着生活水平的提高，人们越来越重视自身的健康，保健用品也需靠直销员去推广。总之，绝大多数的商品及产品都将以直销的形式走近千家万户，可以说中国的直销市场将有一个更加灿烂的前景。

但是同时直销又是一份令人头疼的工作，它的困难在于，它不但需要非常良好的心态和灵活的技巧，而且它是不可能侥幸成功的。需要勤奋和勇敢。懦弱、懒惰和自私的人做不了直销员。这是直销工作诱惑性和挑战性的统一。这就是直销。

你想成为一个直销员很容易，它不需要高深的学历，不需要启动资金，只需要带上成功的欲望即可。

但是你要想成为一个金牌直销员，则需要一个过程，一个自我技能培训的过程，也是一个自我心态调整、人性升华的过程。

本书就力求为你在成为金牌直销员的路上，助你一臂之力。本书主要从心态和技巧两个方面，精心研究了中外许多成功的案例，采撷了直销名家们的千金之言。当然本书侧重在技巧方面，实用性非常强。

如果你能从书中的高手名家们的教诲中吸取精髓，甚至，从他们的一句话或某一个事例中得到启发而豁然开朗，从而达到一通百通，走上金牌直销员的春风大道，是我们最大的期望。

昨天怎么样无所谓，重要的是，如果你想改变眼前的现实，你还有个梦想没有忘记，那么你今天就该做点什么呢？

目 录

第一天 做事先做人——良好的心态

- 一、业绩的源头是努力付出 /3
- 二、当仁不让,做个杰出的直销员 /5
- 三、树立良好心态,走向成功 /8
- 四、直销员应具备的精神 /17
- 五、要有关注消费者需求的眼光 /18
- 六、树立启发需求的信念 /19

第二天 成功人生的金钥匙——直销

- 一、直销之天龙八部 /25
- 二、迅速适应直销工作 /27
- 三、了解您的工作伙伴 /28
- 四、树立远大的目标 / 30
- 五、放飞自己的梦想——讲述成功直销员的故事 /32
- 六、成功导航 /34

第三天 优秀是这样炼成的——锻炼自我

- 一、做个优秀的直销员 /39
- 二、直销员要克服的缺点 /42
- 三、管理自己的绝招 /44
- 四、出类拔萃的外在形象 /46

五、直销要彬彬有礼 /50

六、握手有大学问 /53

七、直销举止要不凡 /57

八、直销备忘录 /59

第四天 成功直销的必备——研究客户

一、深入了解客户的需求 /69

二、消费需求如何影响购买行为 /71

三、关注客户的外在表情 /73

四、不同客户的特点 /75

五、把握住客户的购买态度 /79

六、直销调查帮你了解客户 /80

七、怎样利用直销计划 /86

第五天 直销员的一座宝藏——潜在客户

一、潜在客户是一座宝藏 /95

二、寻找潜在客户的黄金法则 /99

三、如何寻找潜在客户 /102

四、寻找和接触最有希望成为潜在客户的人群 /110

五、如何让你的潜在客户越来越多 /112

六、拟定访问计划 /115

七、约见顾客 /117

八、精彩的示范 /122

第六天 好的开始是成功的一半——接触客户

一、接近客户的三十秒，决定你的成败 /133

二、如何打造精彩的开场白 /135

- 三、直销名家的成功之道 /136
- 四、精彩用语指向成功 /137
- 五、直销备忘录 /143
- 六、使用信函接近客户的技巧 /165
- 七、直接拜访客户的技巧 /166
- 八、面对初次见面的客户 /171
- 九、进入直销主题的技巧 /176
- 十、巧妙的探询方式 /180
- 十一、恰当地赞美顾客 /182

第七天 打造金牌直销员——沟通无极限

- 一、沟通是一门艺术 /189
- 二、几种不正确的沟通 /190
- 三、了解沟通的过程 /193
- 四、沟通无极限技能之询问法 /197
- 五、沟通无极限技能之倾听法 /203
- 六、沟通中良好的互动 /213
- 七、沟通中的几点注意 /220

第八天 怎样看待客户——当作自己人

- 一、关心客户所关心的 /227
- 二、为客户寻找购买的理由 /228
- 三、让客户高兴起来——处理客户异议的技巧 /235
- 四、如何摆脱直销过程中的尴尬 /248
- 五、案例学习——一个平凡直销员的不凡直销经验 /251

第九天 无声建议,有声说明——打动客户

- 一、客户建议书的准备技巧 /261

二、客户建议书的撰写技巧 /262

三、向客户直销产品的技巧 /265

四、直销产品的三段论法 /267

五、案例学习 /269

六、怎样做出优秀的演讲稿 /275

第十天 运筹帷幄的直销员——直销中的制胜策略

一、欲擒故纵谋略 /281

二、发情感谋略 /281

三、借“砖”敲门谋略 /283

四、借名钓利谋略 /284

五、幽默诙谐谋略 /285

六、装愚示傻谋略 /286

七、案例分析 /288

八、直销英雄自我训练集中营 /290

第十一天 收获的时候到了——达成交易

一、请求达成交易 /305

二、达成交易的障碍 /305

三、达成交易的时机与准则 /307

四、达成交易的技巧 /309

五、未达成交易的注意事项 /316

六、启发式直销的运用 /317

七、案例分析 /319

第十二天 从优秀走向卓越——事业常青

一、跨过失败与拒绝 /327

- 二、直销与你的人生理想 /328
- 三、把握成功的机会 /332
- 四、事业常青的保障:良好的习惯 /338
- 五、培养你的第二天性 /346
- 六、让你人生辉煌的常青事业 /348
- 七、不断总结走向卓越 /353

第一天

做事先做人——良好的心态

一位哲人说：“你的心态就是你真正的主人。”一位伟人说：“要么你去驾驭生命，要么是生命驾驭你。你的心态决定谁是坐骑，谁是骑师。”

一个人能否成功，就看他的心态了！成功者与失败者之间的差别是：成功者始终用最积极的思考、最乐观的精神和最辉煌的经验支配和控制自己的人生。失败者则刚好相反，他们的人生是受过去的种种失败与疑虑所引导并支配的。

无论我们做什么事情，心态都是很重要的。对每一个直销员来说，谁都希望自己的业绩获得数倍的增长，但是要做到这一点，良好的心态是不可或缺的，因为什么样的心态决定什么样的成就，什么样的心态决定什么样的人生。





一、业绩的源头是努力付出

直销员都希望自己的努力能够获得不断的收获，但是收获与付出是成正比的，在奋斗的过程中一定有喜有悲，如何能够让自己不断地成长，应该有这样的心态：

1. 举秋毫不为多力，举日月不为明目，举雷霆不为聪耳

许多人认为自己很优秀、很了不起。只不过将小小的一根草轻松地举起来，就以为用了很多力量；抬起头来能看到太阳、月亮，就以为自己的眼睛很明亮；听到打雷的声音，又以为自己的耳朵很敏锐，可以将声音听得很清楚。像这些一般都可以做到的事情，根本不足为奇，如果我们一直将自己视为成就非凡的人，就永远无法获得长足的进步。所谓“人外有人，天外有天”，即使自己的才能独特，也必须要虚心地不断学习。

2. 不下田，一块田都耕不动

开计程车可以赚钱，但是不可能买了一部车子却不使用，若是如此，你将永远也赚不到钱。直销事业也是一样，想得到收获，就须努力地耕种，不断地约人。即使听再多的演讲，学了再多的技巧，都不如实际行动——约人，但是切记，约人的时候绝不能以主观的想法判断这个人会不会签约，从事直销业。

有个年轻人，他是业余的钓手，很喜欢垂钓。冬天闲来无事，带着钓具到海边，那时天气非常的寒冷，刺骨的寒风令人浑身不舒服，但是年轻人告诉自己，一定要钓到鱼才回来，所以就耐心地等待鱼儿上钩。



经过一段时间,鱼终于上钩了,但是年轻人不知道如何将鱼拉上岸,拉了半天,鱼还是在水里挣扎,在一旁的老翁看到了,就好心地帮助他。鱼拉上来之后!发现身有三尺长,是条大鱼,年轻人非常愉快地感谢老翁的帮助,然后把鱼丢入海里。老翁看见了,心里觉得纳闷,但也不好过问。

过了十分钟,年轻人又钓到鱼了,但是因为经验不足,鱼还是拉不上来,老翁因此再度帮助,这次钓到的鱼也有二尺长,年轻人依然很愉快地感谢老翁,同样地,他又将鱼丢入海里。老翁看了感到非常生气,但是鱼不是自己钓的,也无话可说。

隔了一段时间,年轻人的钓竿又有动静了,运气真好,鱼儿又上钩子,但是这次老翁不再帮忙了,因为拉上来之后,年轻人还是会将鱼放掉,简直白费力气,年轻人于是凭着一股蛮力将鱼拉上岸,是一条一尺长的鱼,这时年轻人满意地将鱼放进带在身边的水桶中,收拾钓竿准备回家去。

老翁看了觉得非常奇怪,于是开口问年轻人:“我钓鱼钓了半辈子从来没有看过钓了大鱼不要,反而要小鱼的人,请问是什么原因呢?”年轻人回答说:“老先生你有所不知,三尺长的鱼我很喜欢,两尺长的也很好,但是老天爷不给我,因为我家的碟子只能装下一尺长的鱼。”由这个故事我们可以得知,如果我们只选择自己认为可以从事直销的人加以推荐,结果成功的机会也自然变小,损失的也将是自己,约人的重点就是任何人都不要放弃,绝不要主观地设定一些限制。

直销员都具备发展自己事业的理想与抱负,如果设限自己升级的目标,将永远停滞不前,因为人的潜力可以发挥无限,问题只在于用心程度。

3.要对我们所选择的环境给予肯定

在传统行业中,无论多卖力地在工作,也为公司赚进了



不少钱,但是所得到的酬劳往往只是固定的比率,赚钱的永远是公司。然而直销事业,提供了良好的环境、合理的奖金制度,收获可以成倍数增长。一旦决定从事直销事业,就应该肯定自己的选择。

二、当仁不让,做个杰出的直销员

每个人在选择职业时一定会有所期望,而赚钱常被视为是第一目标。其实,目前的社会赚钱机会很多,但重要的是赚钱的同时,能否带给自己其他的附加价值。所以当我们决定从事直销事业时,应当知道该事业可以带给我们哪些收获?而我们对这个事业又是抱持何种心态——只是一个实验?或是打发时间的副业?还是一个属于自己的事业?直销人一定要具备事业观的观念,将直销当成是自己的事业才会成功。所谓事业,并不一定要投入全部的时间,却必须做一个有效率的工作者,换句话说,就是运用组织的力量发展,在相同的时间内达到最佳的业绩。所以我们从事直销业时,行动与心态一定要与组织配合,要听领导人的指示。

1. 要感谢领导人

如果不是领导人带领你进入这个行业,就不可能得到赚钱及自我肯定的机会。有的人可能会抱怨没有得到领导人的照顾,或是觉得领导人的才能不足,这是相当不好的观念。既然把直销当成一份事业来看,最重要的是有没有一颗上进及成功的心,况且公司中还有很多旁级直销商可以支援,藉由他人的帮助,一样能够发展起来,为此,我们一定要抱着感恩的心情对待领导人,而非一味地指责或埋怨领导人。

2. 目标明确



很多直销员刚加入直销界,斗志高昂,很想最短的时间之内冲上公司的最高荣誉,这是很好的现象,但是必须切记——凡事还是要一步一步踏稳向前走,才是最稳固的做法。在奋斗的过程中会遇到很多挫折与阻碍,所以理想的状态是先制定短期目标,给自己一定的期限,待第一阶段达到后再冲刺第二阶段。

除了目标确立之外,还须靠方法来辅助,也就是要规划自己的时间,例如,一星期中有两天空档时间可以全心投入,就必须利用这两天的时间好好地行动——列名单、约人、勤快地跟着领导人学习。直销是复制的行业,不会很困难,但重要的是在不断复制学习的过程中,要将所得到的内容、技巧加以整理,才能成为自己的想法。

3.要有尊重的心态

无论是直销事业,或是一般的企业,一定要尊重组织的做法。因为公司的制度、教育方式与活动的设计,都是经过许多经验累积而成,有其特殊的用意,如果发现其已不适用时,可以提出来与领导人讨论,领导人要做最好的说明或修正。

4.随时帮助别人

直销事业的成功与否,人际关系占了极大的分量,当你用心扩展业绩时,组织网可能一下子发展成为二、三十个人,如果仅凭个人力量,一定无法照顾这么多人,所以要靠领导人、其他直销员的帮助。但是想得到他人的帮助,应先主动帮助别人。例如其他直销员的顾客来了电话,正巧他不在公司,你可以主动配合接听。相对的,如果你不在,他也会帮你接电话,也许有一天陌生的客户打电话到公司,你不会因此失去了一条线。又如看到其他直销员在与顾客沟通时,帮助他倒杯茶水,只要随时随地地注意这些小动作,人际关



系无形中就会建立。

5. 具备教育、组织管理的概念

行动永远是最好的教育，如果你告诉合作伙伴，“你要赶快行动，赶快去开发陌生市场啊！”

他听了可能只随便绕了一圈就回来了。要求别人如何做之时，最好是从自身做起，合作伙伴不动的原因，是因为你自己不动，所以一旦进入直销界，就要不断地开线，组织网才会不断扩展，因为不断开线的结果，合作伙伴也会跟着开线，组织的生命力才得以持续发展。在发展组织的同时，领导人要带着合作伙伴一起行动，如此，才能达到上行下效的教育目的。

其实，领导人本身就要具备事业的知识，无论是产品、制度、奖金计算……都要非常地了解，尤其对公司产品的特色更要侃侃而谈，如此才能令人信服。

直销员，本来就是由各式各样的人组合成，根据经验法则，一般的直销员可以分为三类。

第一种直销员：冲劲十足，告诉自己一定要冲上高峰，但是没多久就没有消息了，打电话问他，他会说我最近很忙，上班很累，让我休息一下。再过一阵子打去，他就会说不要再打来了，我真的没有时间做，我知道这事业很好，你们先去做好了，等我有时间再做。像这种人虎头蛇尾，没有耐心，业绩于是慢慢往下滑，当然不可能成功。

第二种直销员：业绩线一直维持平平的水准，行动不很积极，也不多开线，最后结果总是被合作伙伴超越，被超越之后，也没兴致往前冲了。

第三种也是最好的直销员是：一路冲上去。尽管刚开始做时，经验不够，业绩难免有好有坏，但是随着技巧、经验的熟练累积，业绩也会不断成长。遇到问题时，可能刚开始不