

适者生存 自我训练 进修阶梯

TRAINING

职业培训进修教程

最新版 最权威 精华版

推销员

TUI XIAO YUAN PEI XUN YU GUAN LI

培训与管理

商品推销人员进修教程

36讲

主编 / 漆浩

成为推销大师必读的专业工具书

国内第一本有关推销员培训和管理的专业教程，出版以来深受读者普遍欢迎，多次重印，现新增精彩内容，隆重推出修订精华版。



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

推销员培训与管理

成为推销大师必读的专业工具书

主编：漆浩

责任编辑:王国瑞 史晟

封面设计:高巧玲

图书在版编目(CIP)数据

推销员培训与管理/漆浩主编.—北京:中华工商联合出版社,2000.12

职业培训进修教程

ISBN 7-80100-753-0

I.推… II.漆… III.推销-职业教育-教材
IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 81251 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京市卫顺印刷厂印刷

新华书店总经销

880×1230 毫米 1/32 印张 13.125 346 千字

2004 年 9 月第 2 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

印数:40001—53000 册

ISBN 7-80100-753-0/G·250

全八册定价:206.40 元(本册定价:25.80 元)

前言

在当今这个时代,无论你从事何种行业,要想成功成为“人上人”,必须要有异于常人的“点金之术”,而这些就是从事经营的谋略和智慧。在商品极为丰富的今天,推销代表一份自由、一份尊严、一份高收入,而且充满挑战。但是一个成功的推销员不但要具有百折不挠的精神和钢铁般的意志,更需要智慧、技巧和艺术。

为了满足正从事推销工作或欲从事推销工作人员的需要,我们在非常畅销的第一版书的基础上,投入大量人力对此书做了较大程度的修改,精心编撰了《推销员培训与管理》一书,经过修改,这本书更实用、有趣、耐读。

本书分十章,着重介绍了推销员要如何炼就良好的心态,如何说动顾客,如何用心去推销,如何掌握推销的技巧等,对这些方面的内容进行了深入浅出的探讨。本书认为,一个人要成功,心态有很重要的作用。俗话说,“好的心态,是成功的一半。”只有具备良好的心态,你才能不被失败压倒。作为一名推销员,每天都要面对各种各样的顾客,失败的情形会经常随你而行。在推销活动中,只有具备一种坚韧不拔的意志和积极进取的心态,你才能获取成功。

诚然,要成为一名优秀的推销员除了需具备良好的心态外,更要通过自身的努力,在工作和实践中不断地学习推销的知识和技巧。运用推销的艺术,挖掘新顾客,维系老顾客。掌握与顾



客打交道的方法,利用推销技巧中的十八般武艺,用心去推销。

本书在编写过程中,查找了大量中外推销员业务开展的文献和案例,总结了许多优秀推销员的成功经验。对于许多推销员的疑难问题都给予了全面回答和阐述。它集知识性、实用性和可操作性于一体。避免大量理论堆砌、空泛说教的形式,便于读者更快地领悟与吸收。

本书还独辟蹊径,在内容上,把重点放在如何提高推销员素质上,通过对推销员应具有的成功潜质、人生特质、自我管理、心态修炼、性格等方面的分析,详尽叙述一个成功推销员应具有的基本能力。

在结构上,本书也做了新的安排,使重点突出,脉络清晰,层次分明,更便于读者阅读。

经过大量的修改,使这本书不仅成为推销员自学或培训的入门必读教材,也是对推销员进行培训和管理的一个好参考书,更是打造杰出推销员的重要图书。



第一章 炼就良好的心态

一个人要想成功,心态起着决定性的作用。俗话说:“良好的心态,是成功的一半。”只有具备良好的心态,才能屡败屡战。推销员是勇敢者的职业,每天要面对各种各样的顾客,失败的情形经常随你而行。只有具备一种坚韧不拔、积极进取的心态,你才能成功。

第一节 良好的心态是成功的基石 / 3

- 一、要摆正推销心态 / 3
- 二、好心态才会有成功的推销 / 5
- 三、保持积极心态的四种方法 / 6
- 四、访问恐惧症的形成 / 8
- 五、克服访问恐惧症的对策 / 10
- 六、别凡事都往坏处想 / 10
- 七、阻碍成功的十五种“内心阻力” / 11
- 八、七种心态助你克服失败 / 14

第二节 正视拒绝是推销的开始 / 17

- 一、敢于正视拒绝 / 17
- 二、顾客的拒绝和应对技巧 / 18
- 三、勇敢地面对打击 / 20



第三节 应对低潮的袭击 / 21

一、当推销低潮走到你面前时 / 21

二、勇敢地再试一次 / 22

三、从失败中走出的成功 / 23

第二章 赢得顾客的心

推销员不仅仅推销商品,更重要的是推销自己。推销员只有用得体的礼仪、丰富的知识、完美的人格,对顾客满怀爱心才能赢得顾客;买主才能欣赏你、喜欢你,从而接受你的产品。

第一节 重视和顾客的初次见面 / 29

一、与顾客交往的基本常识 / 29

二、推销员如何接待顾客 / 31

三、对客人如何称呼 / 32

四、与顾客保持一定距离 / 34

五、把视线放合适的位置 / 35

六、推销员应礼貌送客 / 36

七、同顾客交往中的礼仪 / 37

八、塑造美好的形象 / 38

九、应有高尚的品格 / 41

十、必备的一些美德 / 44

第二节 给买主留个好印象 / 47

一、第一印象很重要 / 47



目 录

二、服装左右着推销员的事业 / 49

三、微笑值百万美金 / 51

四、要对顾客充满爱心 / 53

五、谈顾客最感兴趣的话题 / 54

六、增强顾客的亲和力 / 56

七、顾客的意见应诚恳接受 / 58

八、千万别迟到 / 59

九、学会推销自己 / 60

第三节 多用心思应对不同客户 / 62

一、解决对产品不满意的问题 / 62

二、一个“专家”来买东西 / 64

三、抓住客气的客户心理 / 66

四、怎样把产品卖给情感脆弱者 / 68

五、十一种持反对意见的顾客 / 70

六、打开他的话匣子 / 72

七、跟他成为好朋友 / 75

八、他撒谎你咋办 / 77

第四节 做好售后服务 / 80

一、做销售就是做服务 / 80

二、时刻要惦记着你的顾客 / 82

第三章 让自己的时间比别人的多

美国哲学家富兰克林说：“我们不能向别人多借些时间，也不能将时间储藏起来，更不能加倍努力去赚钱买一些时间来用。惟一可做的事情，就是把时间花掉。”



算起来我们也只有几千天的工作时间,成功者都是节约时间的高手。作为推销员,要学会管理时间,把握住自己的时间,让时间生出金子来。

第一节 让时间生出金子来 / 87

一、你只有几千天工作时间 / 87

二、一寸光阴一寸金 / 88

三、算算你浪费了多少钱 / 89

第二节 时间如海绵里的水 / 90

一、拉长时间是成功的秘诀 / 90

二、有效利用移动时间 / 92

三、善于利用闲暇的时间 / 93

四、要及早出门访问 / 95

第三节 让时间更有效率 / 97

一、提高效率的方法 / 97

二、制订优先顺序 / 99

第四章 用“心”才能推销成功

作为一个推销员,重要的不仅仅是会用口说,还必须学会用“心”去推销。只要你全身心地投入,把自己融入推销事业当中,你就一定会成功。在“百万圆桌”会议上的那些推销精英们,哪一个不是用心“推”成功的。记住:学会用心!



第一节 制定合理的目标 / 105

- 一、设定可行的奋斗方向 / 105
- 二、把自己的计划写下来 / 107
- 三、让理想一步一步实现 / 108
- 四、莫把赚钱当目的 / 110

第二节 融自己于推销之中 / 111

- 一、制定推销计划 / 111
- 二、给自己寻找一个榜样 / 113
- 三、一个人成功的三个步骤 / 114
- 四、推销过程中的五大步 / 115
- 五、最适宜推销的产品 / 116
- 六、只有用心才能成功 / 117

第三节 作个好的观察家 / 119

- 一、培养自己的观察力 / 119
- 二、要具有深邃的洞察力 / 121
- 三、察言观色摸行情 / 123
- 四、顾客常有的身体语言 / 125
- 五、学会留意身边的事物 / 127

第四节 读懂顾客的心 / 129

- 一、推销员应懂点心理学 / 129
- 二、想尽办法激发购买欲望 / 130
- 三、掌握顾客消费的十一种心理 / 132
- 四、和你的客人交心 / 134
- 五、变成能读心术之人 / 135



六、四种推销方式能抓顾客心理 / 137

第五章 如何“说”动人

妙语一句胜过千言万语，雄辩一人强于千军万马。说是一门学问，更是一门艺术。优秀的语言能唤醒顾客的需求，掀起购买的冲动，激起消费的浪花。推销员如果掌握了这一门语言技艺，必能在推销过程中出奇制胜、稳操胜券。

第一节 业务洽谈的关键 / 141

- 一、怎样安排同顾客会谈 / 141
- 二、业务洽谈的礼仪和方式 / 142
- 三、说服和洽谈技巧 / 144
- 四、会见和会谈的注意事项 / 146
- 五、洽谈的要领要掌握 / 146
- 六、控制好会谈的三个阶段 / 148
- 七、推销谈判的五个阶段 / 150
- 八、用手势增加魅力 / 152
- 九、抓住推销洽谈的第一时间 / 154
- 十、商谈失败后的思索 / 155

第二节 说话要富有魅力 / 158

- 一、能激发购买欲望的语言 / 158
- 二、语言艺术能排除障碍 / 159
- 三、巧言可创造融洽的气氛 / 160
- 四、“说”使你达到推销目的 / 161



- 五、赞美胜过千言推销 / 162
- 六、学会打破冷场 / 163
- 七、能够没话找话 / 164
- 八、适时恭维顾客 / 165
- 九、利用幽默说服顾客 / 166
- 十、创造富有吸引力的音色 / 168
- 十一、交流畅通无阻的几个要点 / 169
- 十二、几种拐弯抹角的方法 / 171

第三节 根据情况随机应变 / 173

- 一、第一句话有多种说法 / 173
- 二、说话要因人而异 / 176
- 三、该听时不要去说 / 179
- 四、灵活处理顾客的拒绝 / 182

第六章 丰富实用的技巧

推销是一门学问,又是一门技艺,它里面包含着许多技巧,推销员只有具备了推销技巧,才能取得良好的推销效果。只有掌握了高超的推销技巧,你才能在推销过程中轻松自如、得心应手。

第一节 分门别类的技巧 / 187

- 一、电话约见推销法 / 187
- 二、上门推销的技巧 / 189
- 三、与顾客打交道的办法 / 190
- 四、成交的五种基本策略 / 191



- 五、促使顾客购买的技巧 / 194
- 六、区别顾客异议的动机 / 196
- 七、按照社会阶层进行推销 / 198
- 八、推销的实战操作诀窍 / 199

第二节 推销员的黄金法则 / 203

- 一、三种推销方式 / 203
- 二、电话推销的十四条经验 / 205
- 三、巧妙促销五法 / 205
- 四、四大应变的战术 / 207
- 五、让顾客主动购买的五条经验 / 208
- 六、M·A·N法则 / 212

第三节 接近顾客有技巧 / 213

- 一、特长能吸引顾客 / 213
- 二、好奇心帮你卖东西 / 215
- 三、向他提一个问题 / 216
- 四、使用心理诱导打动顾客 / 218
- 五、让顾客有聆听的意愿 / 219
- 六、人格魅力是一笔更大的财富 / 221

第四节 推销高手的成功术 / 222

- 一、推销高手的三十二条经验 / 222
- 二、五个经典的推销步骤 / 224
- 三、成功推销员的技巧 / 226
- 四、常用的六种促销心理战术 / 229
- 五、增加销售额的秘诀 / 232
- 六、推销员成功的诀窍 / 233



七、金钱以外的财源 / 235

第七章 推销职场上的重要几步

商场如战场,商战是一场没有硝烟的战争。沉浮于商战中的推销员只有精通十八般武器,练就一套硬功夫,才能在商战中立于不败之地。此章是本书的重头戏,十八种武器一样不缺,认真研习、揣摩吧。

第一节 推销的基本知识 / 239

- 一、推销的职业特性和习惯 / 239
- 二、现代流行的推销模式 / 240
- 三、风行的三大战术 / 241
- 四、策划促销活动的方法 / 243
- 五、推销员应遵循的一些守则 / 245
- 六、促销策划应坚持的原则 / 247

第二节 开发客户资源 / 248

- 一、发掘潜在顾客的几种方法 / 248
- 二、不断搜寻新客户 / 252
- 三、避免老顾客的流失 / 253
- 四、要会选择顾客 / 255

第三节 拜访顾客前做好准备 / 256

- 一、先做好调查 / 256
- 二、确定拜访的路线和时机 / 258
- 三、如何回访顾客 / 259



四、消除他对你的警觉 / 260

第四节 成功推销产品 / 262

一、对待形形色色的买主有办法 / 262

二、向中年顾客推销 / 264

三、控制好卖场气氛 / 265

四、向顾客提问有讲究 / 267

五、深入了解你的顾客 / 269

六、唤起他们对你产品的需求 / 270

七、进行示范演示 / 273

八、演示时应注意的事项 / 274

九、要善于引导想像 / 275

十、巧使暗示法则 / 276

十一、成交信号有多种 / 279

十二、抓住与顾客成交的机会 / 280

十三、展示自己的业务能力 / 283

十四、利用聚会进行推销 / 284

十五、其它九种方法 / 285

十六、进行季节销售 / 286

第八章 让培训点石成金

每个推销员在成长的道路上,都要经过一步步的培训过程,他们要面对严厉的培训师,通过严格的考核过程,最终成为一个优秀的人才。本章所介绍的推销员的培训法,实用生动又富有针对性,是推销公司培训员工的训练范本。



第一节 培训的种类 / 291

- 一、制订培训计划 / 291
- 二、进行层层培训 / 293
- 三、周一、周六训练法 / 295
- 四、炼就一张铁嘴 / 296
- 五、提高推销员的演讲水平 / 297

第二节 业务能力的培训 / 300

- 一、了解产品知识 / 300
- 二、确知推销商品的生命周期 / 302
- 三、给推销员的头脑增加营养 / 303
- 四、三要两不要 / 305
- 五、女性推销员的八个原则 / 307
- 六、设计广告促销 / 309
- 七、设身处地说服客户 / 311
- 八、八种食品的推销法 / 311
- 九、寿险推销员要会巧妙对话 / 316
- 十、推销员的心理感情培训法 / 318

第九章 加强推销员的管理

在一个公司内部,推销员的工作至关重要,没有他们的业绩,公司不可能会有好的发展,因此,对推销员如何管理必须认真对待,本章几乎包括了当今社会推销员行业管理中所有重要的管理方法,很值得一读。



第一节 招募评估推销员 / 323

- 一、肩负重任的专业推销员 / 323
- 二、判断推销员工作能力的四个标准 / 325
- 三、录用的推销员应具有的条件 / 327
- 四、推销员的三种薪金形式 / 329
- 五、对推销员的监督与评估 / 330

第二节 推销人员的激励 / 332

- 一、六大管理内容 / 332
- 二、满足推销员的需求 / 334
- 三、看情况更换推销员 / 337
- 四、对推销员进行的定额管理 / 338
- 五、推销员的心理学策略 / 340
- 六、美容化妆品的推销规则 / 341
- 七、打折销售的技巧 / 346
- 八、扩大客户和协作群体的建议 / 347
- 九、对推销员进行精神鼓动 / 350
- 十、促销报告的写法 / 351
- 十一、选择好自己推销的产品 / 353

第三节 让推销工作科学化 / 355

- 一、要给顾客建档案 / 355
- 二、深入了解顾客的资料 / 356
- 三、如何进行跟踪管理 / 357
- 四、让电脑帮助你 / 359

