

订单何来

20天把握成功销售的99个秘诀

张本心◎编著

怎样成为一名销售人？

怎样顺利获得一份订单？

怎样使小订单变成大订单？

怎样使少量的订单变成更多的订单？

这本书将解答你的这些困惑，将使你在

二十天内从一名销售新人成为一名成绩斐然的销售冠军！

销售员
培训经典
读本

中国商业出版社

ORDER SHEET



订单何来

20天把握成功销售的99个秘诀

张本心◎编著

中国商业出版社

ORDER SHEET

图书在版编目(CIP)数据

订单何来:20天把握成功销售的99个秘诀/张本心著.
北京:中国商业出版社,2005.5

ISBN 7-5044-5399-4

I. 订… II. 张… III. 销售—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第043152号

责任编辑 张超美

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京永生印刷技术有限责任公司印刷

880×1230毫米 32开 11印张 260千字

2005年5月第1版 2005年5月第1次印刷

定价:24.80元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

版权所有 翻版必究

前 言

在物质文明高度发达的今天，商品买卖已与人们的生活息息相关，密不可分。

然而，当多如牛毛、繁若群星的商品让购买者眼花缭乱，无从下手时，买方的诸多机会却也无疑成为诸多卖方人员的危机。怎样抓住客户，取得订单，顺利成交做成生意？在如过江之鲫的销售大军中，怎样才能脱颖而出，取得成功？

世界上成功的人都是成功的销售员，例如里根就是美国最成功的销售员，只是彼此销售的产品不同。当里根五十岁立志入主白宫时，大家都说他是疯子，而事实上，他通过不懈的努力获得了成功，他把自己的能力和魅力销售给了美国人民。而作为一名销售人员，你需要做的就是将产品推销给你的顾客，成功地获得顾客的订单。

当然，要成为一名成功的销售人员并非易事。它不仅需要你自身具备优秀的个人素质，还要具有高超的应变能力和各种熟练的销售技巧。

关于推销方面的书，现在可说是汗牛充栋，但真正值得信赖的并能给你指导的书却不多。道理很简单。这些种类的书绝大部分是翻来覆去地讲一些推销技巧和方法的，而个别

推销高手又由于经验奇特、方法怪异，让一般销售人员觉得高不可攀。那么，有没有一本书可以使人一步一步从一个新手成长为一名“战绩”不菲的销售明星呢？有的，《订单何来——20天把握成功销售的99个秘诀》一书便可让这些问题迎刃而解。本书针对新人入行、进步、成功这些阶段里常会遇到的一些疑惑，以及容易出现的问题，为读者一一作出分析和详细解答，并为读者提供了极具参考价值的方法和建议，使读者能够一点一点进步，一天一天向销售冠军的目标快速靠近。当然，罗马非一日而成，要真正成为一名销售高手也绝不是一蹴而就的。这需要不断积累经验、及时总结教训、不断创新，才能够最终取得预期的目标，成为顶级的销售高手。

一句良言可使人终身受益，一本好书可改变人的命运。衷心地希望有志于销售事业、正从事销售事业的朋友能够从本书中得到一些启发和帮助。

作 者

2005年4月

目 录

第一天 从喜欢开始

秘诀一:心态决定销售的成败 / 1

秘诀二:热忱带你成功 / 5

秘诀三:了解自己是否适合做销售 / 11

秘诀四:像销售高手学习 / 13

秘诀五:克服心理障碍 / 18

第二天 如何寻找销售工作

秘诀六:选择理想的行业和产品 / 20

秘诀七:学会写岗位建议书 / 23

秘诀八:培养你的第二天性 / 28

第三天 做好市场调研

秘诀九:了解市场调研的内容 / 32

秘诀十:搜集资料的途径 / 34

秘诀十一:设计最有效的问卷 / 36

秘诀十二:做好实地调查 / 39

第四天 撰写最棒的建议书

秘诀十三:充分掌握客户资料 / 47

秘诀十四:掌握撰写建议书的几个要点 / 50

秘诀十五:撰写建议书的技巧 / 54

第五天 制订完美的销售计划

秘诀十六:了解相关的有效资讯 / 56

秘诀十七:熟悉制订销售计划的内容 / 59

秘诀十八:注意制订销售计划的要点 / 62

秘诀十九:制订详细、清晰的计划表 / 63

第六天 找到你的“准客户”

秘诀二十:找出客户渠道 / 68

秘诀二十一:寻找客户的方法 / 72

秘诀二十二:和最有希望成为潜在客户的人接触 / 76

秘诀二十三:三招开拓准客户 / 78

秘诀二十四:找准客户的 MAN 原则 / 80

第七天 如何接近客户

秘诀二十五:让自己的形象出类拔萃 / 83

秘诀二十六:学会用眼睛说话 / 88

秘诀二十七:主动出击走向客户 / 90

秘诀二十八:巧妙接近你的客户 / 92

第八天 邀约的技巧

秘诀二十九:邀约时要有正确的心态 / 95

秘诀三十:弄清对方拒绝约见的理由 / 97

秘诀三十一:学会在电话预约中提问 / 98

秘诀三十二:别和秘书说得太多 / 100

秘诀三十三:巧妙绕过障碍 / 102

秘诀三十四:顺利找到当家人 / 105

秘诀三十五:约见客户的技巧 / 109

第九天 做好销售准备

秘诀三十六:详尽了解客户的需求 / 112

秘诀三十七:熟悉销售访问的流程 / 114

秘诀三十八:选择合宜的拜访时机 / 117

秘诀三十九:做好访问客户前的准备 / 120

秘诀四十:使再访获得成功 / 122

第十天 成功的自我介绍

秘诀四十一:声音要悦耳动听 / 126

秘诀四十二:让客户有亲切感 / 128

秘诀四十三:打造精彩的开场白 / 130

秘诀四十四:细节同样重要 / 133

第十一天 做好产品介绍

秘诀四十五:做好产品介绍前的准备工作 / 138

秘诀四十六:要做到心里有“数” / 140

秘诀四十七:设计新颖富有趣味的解说词 / 142

秘诀四十八:处理好客户的拒绝 / 146

第十二天 销售演讲与演示的技巧

秘诀四十九:准备好优秀的演讲稿 / 149

秘诀五十:准备好演示工具 / 150

秘诀五十一:要亲自使用产品 / 153

秘诀五十二:熟练掌握演示技巧 / 156

第十三天 识别客户的利益点

秘诀五十三:做好客户利益点的分析 / 158

秘诀五十四:将产品特性转化为客户利益 / 163

秘诀五十五:关心客户所关心的 / 167

秘诀五十六:为客户寻找购买的理由 / 169

第十四天 进行有效的沟通

秘诀五十七:突破谈话的障碍 / 172

秘诀五十八:学会几招面对面沟通的策略 / 175

秘诀五十九:把握成功交谈的关键 / 176

秘诀六十:提问要有技巧 / 180

秘诀六十一:说服顾客有方法 / 183

秘诀六十二:用真情打动你的顾客 / 188

秘诀六十三:给顾客提供合宜的信息 / 190

秘诀六十四:养成在等候中搜集谈话资料的习惯 / 193

秘诀六十五:做到与对方保持平等 / 194

秘诀六十六:在洽谈中运用策略和技巧 / 195

秘诀六十七:用不同方法应对不同客户 / 203

第十五天 妥善处理客户异议

秘诀六十八:了解客户异议 / 217

秘诀六十九:控制好你的情绪 / 222

秘诀七十:处理异议的基本要领 / 224

秘诀七十一:把握好回答异议的时机 / 228

秘诀七十二:运用技巧处理客户异议 / 230

秘诀七十三:价格异议的处理方法 / 236

秘诀七十四:需求异议的化解 / 238

秘诀七十五:货源异议的化解 / 239

第十六天 成功缔约的技巧

秘诀七十六:捕捉成交的时机 / 241

秘诀七十七:抓住客户有意购买的时机 / 243

秘诀七十八:采用有效的成交方法 / 245

秘诀七十九:学会签约 / 253

秘诀八十:掌握达成交易的技巧 / 255

秘诀八十一:把小额订单变成大额订单 / 262

秘诀八十二:败中求胜的策略 / 264

第十七天 签订和履行销售合同

秘诀八十三:熟悉销售合同的分类及格式条款 / 266

秘诀八十四:重视有关违约责任的条款 / 276

秘诀八十五:谨慎签订销售合同 / 280

秘诀八十六:认真履行销售合同 / 281

第十八天 顺利收款结账

秘诀八十七:重视客户信用调查 / 284

秘诀八十八:牢记收款的六字真经 / 287

秘诀八十九:巧妙应对欠款客户 / 289

秘诀九十:掌握追款的技巧 / 293

第十九天 迅速解决常见的销售纠纷

秘诀九十一:熟悉常见的合同诈骗手段 / 302

秘诀九十二:小心结算诈骗 / 304

秘诀九十三:解决好合同纠纷 / 306

第二十天 稳定和维护你的客户群

秘诀九十四:交情是成功销售的法宝 / 308

秘诀九十五:协调好与客户的关系 / 310

秘诀九十六:用良好的售后服务留住客户 / 312

秘诀九十七:让老客户帮你找客户 / 317

秘诀九十八:养成良好的习惯 / 328

秘诀九十九:不断总结,走向卓越 / 337

第一天 从喜欢开始



秘诀一

心态决定销售的成败

态度是一个人对事物的一种驱动力，不同的态度将决定产生不同的驱动作用。好的态度产生好的驱动力，注定会得到好的结果；而不好的态度也会产生不好的驱动力，注定得到不好的结果。同时，对待任何事物不是单纯的一种态度，而是各种不同心态的综合。作为一名销售人员应该有什么样的心态呢？

一、积极的心态

首先，销售人员需要具备积极的心态。一个人，一个企业肯定都有很多好的方面，也有很多不够好的地方，这就需要用积极的心态去对待。也许你在销售中遇到了很多困难，但还是要看到克服这些困难后的一片蓝天。同时，你应该就正确的、好的事情第一时间去投入，惟有第一时间去投入才会唤起你的激情，惟有第一时间投入才会使困难在你面前变得渺小，好的地方在你眼前光大。

积极的人像太阳，走到哪里哪里亮；消极的人像月亮，初一十五不一样。当某种阴暗的现象、某种困难出现在你的



面前时，如果你过度去关注这种阴暗、这种困难本身，那你就会因此而消沉；但如果你更加关注着这种阴暗的改变，这种困难的排除，你就会感觉到自己的心中充满阳光，充满力量。同时，积极的心态不但会使自己充满奋斗的阳光，也会给你身边的人带来阳光。

二、主动的心态

主动是什么？主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。在竞争异常激烈的时代，被动就会挨打，主动就可以占据优势地位。你的事业、你的人生不是上天安排的，而是需要你去主动争取的。在企业里，有很多的事情也许没有人安排你去做，有很多的职业空缺。如果你去主动行动起来，则不但锻炼了自己，同时也为自己争取到这样的职业积蓄了力量；但如果什么事情都需要别人来告诉你时，你就已经很落后了，这样的职业也挤满了那些主动行动着的人。

主动是为了给自己增加机会，增加锻炼自己的机会，增加实现自己价值的机会。社会、企业只能给你提供道具，而舞台需要自己搭建，演出需要自己排练，能演出什么精彩的节目，有什么样的收视率，决定权在你自己。

三、空杯的心态

人无完人。每个人都有自己的缺陷和相对较弱的地方。也许你在某个行业已经满腹经纶，也许你已经具备了丰富的技能，但是你对新的企业，对于新的经销商，对于新的客户，你仍然是你，没有任何的特别。你需要用空杯的心态重新去整理自己的智慧，去吸收现在的、别人的正确的、优秀

的东西。企业有企业的文化，有企业发展的思路，有自身管理的方法，只要是正确的、合理的，我们就必须去领悟，去感受。把自己融入到企业之中，融入到团队之中，否则，你永远是企业局外人。

四、双赢的心态

杀头的事情有人干，但亏本的买卖没人做，这是商业规则。你必须以双赢的心态去处理你与企业之间的、企业与企业之间的、企业和消费者之间的关系。你不能为了自身的利益去损坏企业的利益。没有大家哪有小家？企业首先是一个利润中心，企业都没有了利益，你也肯定没有利益。同样，我们也不能破坏企业与企业之间的双赢规则，只要某一方失去了利益，必定就会放弃这样的合作。消费者满足自己的需求，而企业实现自己的产品价值，这同样也是一个双赢，任何一方的利益受到损坏都会付出代价。

五、包容的心态

作为一名销售人员，你会接触到各种各样的经销商，也会接触到各种各样的消费者。这个经销商有这样的爱好，那个消费者有那样的需求。你的工作是为客户提供服务，满足客户需求，这就要求你学会包容，包容他人的不同喜好，包容别人的挑剔。你的同事也许与你不同的喜好，有不同的做事风格，你也应该去包容。

六、自信的心态

自信是一切行动的源动力，没有了自信就没有了行动。你要对自己服务的企业充满自信；对你们的产品充满自信；



对自己的能力充满自信；对同事充满自信；对未来充满自信。如果自己将优良的产品推荐给消费者从而满足他们的需求，你的一切活动都是有价值的。很多销售人员自己都不相信自己的产品，因此也很难去说服别人相信自己的产品。很多销售员不相信自己的能力，不相信自己的产品，所以在客户的门外犹豫了很久还不敢敲开客户的门。

如果你充满了自信，你也会充满了干劲，你也会开始感觉到这些事情是你可以完成的，也是你应该完成的。

七、行动的心态

行动是最有说服力的。千百句美丽的雄辩胜不过真实的行动。你需要用行动去证明自己的存在，证明自己的价值；你需要用行动去真正关怀你的客户；你需要用行动去完成你的目标。如果一切计划、一切目标、一切愿景都停留在纸上，不去付诸行动，那计划就不能执行，目标就不能实现。

八、给予的心态

要索取，首先要学会给予。没有给予，你就不可能索取。我们要给予我们的同事以关怀；我们要给予我们的经销商以服务；我们要给予消费者满足需求的产品。给予，给予，还是给予。惟有给予是永恒的，因为给予不会受到别人的拒绝，反而会得到别人的感激

九、学习的心态

干到老，学到老。竞争在加剧，实力和能力的打拼将愈加激烈。谁不去学习，谁就不能提高，谁就不会去创新，谁的武器就会落后。同事是老师；上级是老师；客户是老师；

竞争对手是老师。学习不但是一种心态，更应该是一种生活方式。在今时今日，谁会学习，谁就会成功，学习成为了自己的竞争力，也成为了企业的竞争力。

十、老板的心态

要像老板一样思考，像老板一样行动。你具备了老板的心态，你就会去考虑企业的成长，考虑企业的费用，就会感觉到企业的事情就是自己的事情。你知道什么是自己应该去做的，什么是自己不应该做的。反之，你就会得过且过，不负责任，认为自己永远是打工者，企业的命运与自己无关。你不会得到老板的认同，不会得到重用，低级打工仔将是你永远的职业。

什么样的心态将决定我们什么样的生活。惟有心态解决了，你才会感觉到自己的存在；惟有心态解决了，你才会感觉到生活与工作的快乐；惟有心态解决了，你才会感觉到自己所做的一切都是理所当然的。



秘诀二

热忱带你成功

一、热爱你所在的公司和自己所销售的产品

对公司不热爱的销售员永远不会把自己看作公司的主人，永远不会全身心地扑在工作上，永远不会用维护自我利益一样的精神来维护公司的利益。同样，对产品不热爱的销售人



员永远也做不好业务。

要了解自己所在的公司和产品，这一点相当重要，没有客户愿意与不懂公司及产品的外行销售人员打交道。因为你连自己所在的公司和所销售的产品都不懂，你也就根本无法说服客户信任你所在的公司和你所销售的产品，更别提购买你的产品了。请对照下面内容，试问你掌握了吗？试问你热爱你所在的公司吗？试问你热爱你所销售的产品吗？

1. 公司知识

- 公司的组织机构是怎样构成的（公司的组织机构图，经营产业）？

- 公司创立背景以及公司理念是什么（公司的发展史、公司的文化氛围、公司的理念）？

- 公司历年来获得什么荣誉（集团公司以及下属公司获得的主要荣誉）？

- 管理阶层的主要领导的姓名是什么，有什么资历？

- 规模（生产能力，销售组织网络职员数量等），经济实力及信用（资本金，销售额及现期利润等）如何？

- 公司的战略，经营理念、方针、目标及经营政策如何？

- 全国及各地服务网是如何设置的？

- 不同产业的销售额和变化如何？

- 公司产品销售渠道如何？

- 公司的一些具体规定（就业规定、工资待遇规定、旅费规定等）？

2. 产品知识

- 产品的基本结构、主要构成部件、公司的设备装置