

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

业务员

YE WU YUAN PEI XUN YU GUAN LI

培训与管理

市场营销人员进修教程

36讲

主编/漆浩

成为一流市场专家必读的专业工具书

国内第一本有关业务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

业务员培训与管理

成为一流市场专家必读的专业工具书

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

业务员培训与管理/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.业… II.漆… III.业务人员-职业教育-教材
IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 81305 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 13.875 330 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)

已经到了重视对业务员的培训与管理的时候了！

业务员是公司运行的链条和润滑剂，没有业务员一切活动都难以进行，所以任何公司都设有业务部门。从原材料采购到产品推销；从洽谈业务到签订合同；从主持业务进度到降低生产成本，所有的这一切都有赖于业务员的熟练开展和巧妙运作。业务员可以说就是企业大厦的基石，是公司生命机体中重要的主持器官。因此，对于业务员的培训，我国已经开始重视。可仍有一些公司领导人没有充分认识到提高业务员素质也就是提高效率、降低成本，只是一味地更新设备、扩大规模，结果导致管理跟不上，盈利低，甚至最终被淘汰。这是我们所不愿看到的，这也正是我们编写《业务员培训与管理》一书的初衷。

您是一位有远见的领导者吗？

赶快开始培训您的业务员吧！

研究发现，未受过培训的业务员所造成的事故数量是受过培训员工的3倍。研究还发现，对业务员的管理与培训可以降低业务员的流动率。培训使人充实，使人胜任工作，使人进步，使人有做好工作的愿望，使公司运作更协调，气氛更美好，从而减少人才流失。经过培训，业务员能了解自己工作与其它工作的联系及其重要性，增强自觉性与责任心，随之也就会接受并遵守应有的纪律。总之，培训将使业务员具备统一意识，并提高其协作能力及其它相关能力。

本书从业务员所应具备的基本常识，业务员的自我管理，业务员的客户管理，业务员的礼仪宝典，与客户沟通的学问，谈判的艺术，推销与采购的艺术，业务员的信息工作，业务的推



广,对业务员的组织管理这十个方面针对性地做了讲解,从理念到方法,其最大的特点就是实用、直观、可操作性强。本书结构上采用三级标题,布局合理,思路清晰,语言通俗,非常便于阅读。只要您按照本书所提供的方法和技巧来培训和管理您的业务员,只要您的业务员熟悉掌握了九字真言——巧、看、礼、说、谈、妙、快、学、管,您与成功的距离就不远啦!

我们在本书第一二版大获畅销的基础上,做了相当规模的修订,使之更有针对性,也更有条理,相信完善后的第三版会为您的事业提供有益的帮助。相信它会是那些有志于从事业务工作的年轻人的指导老师,是企业业务员岗位内自修的重要参考书,更是业务主管部门培训和管理业务员的必备教材。



第一章 基本常识篇

业务员就是企业的信息触角,业务员走到哪里,就将信息带到哪里,没有业务员,企业几乎寸步难行。所以说,业务员的地位与作用是至关重要的,而从一个业务员身上我们可以看到整个企业的精神面貌和发展潜力。正因为如此,一些优秀的企业特别重视业务员的素质培训。让我们来了解一下优秀业务员应具备哪些基本条件吧!

第一节 认识你自己 / 3

你是否适合做业务员 / 3

诚信——是业务员的生命线 / 4

七种品格成就优秀业务员 / 7

优秀业务员的十二大美德 / 10

业务员要有企业家的头脑 / 14

第二节 认识业务员 / 16

业务员的两大任务 / 16

业务员的十大特征 / 16

业务员应具备的才能 / 17

十七个“必须”原则 / 19



第三节 做一个优秀的业务员 / 20

成为一流业务员的四个条件 / 20

必须克服的三大障碍 / 22

业务高手的五条经验 / 24

成就百分百的业务高手 / 27

达到业务最高境界的十个要素 / 29

第四节 业务员培训 / 34

业务员培训的内容 / 34

业务员考核的三大内容 / 36

培训业务员的全面能力 / 37

培训业务员的组织能力 / 39

培训业务员对时间的管理 / 40

训练业务员的四大关键 / 43

第二章 业务员自我管理篇

凡是优秀的业务员，都知道自我管理的重要性，都知道只有通过不断地学习和磨练，才可以永葆活力，立于不败之地。此外，他们也懂得一个“巧”字，知道怎样高效学习、高效记忆、高效出差。当然，他们也不可能忘记了使用自己手中的笔。你想像他们一样有条不紊吗？快快学习吧。



第一节 业务员知识必备 / 49

基础知识 / 49

专业知识 / 55

业务员应遵守的行规 / 55

第二节 业务员的自我培训 / 56

自我培训的三个方法 / 56

业务员早课安排 / 58

业务员上午安排 / 60

完美结束一天的工作 / 63

开拓自己的创造力 / 64

培养毅力就是远离失败 / 66

第三节 学会书写各类文书 / 68

撰写会议纪要 / 68

撰写调查报告 / 70

撰写商业文书 / 72

撰写报告 / 76

撰写商品说明书 / 79

撰写技术说明和推销信 / 82

撰写年度报告 / 83

设计客户回复卡 / 84

第四节 提高工作效率 / 86

高效学习指南 / 86



- 高效记忆指南 / 87
- 高效出差指南 / 88
- 提高效率二十招 / 89
- 及时调适自我的状态 / 90
- 客观评价自我工作 / 92
- 给自己鼓掌 / 94

第三章 业务员客户管理篇

业务员的优秀与否总是由客户衬托出来的,你见过一个没有带过一个兵的将军吗? 每个活跃的业务员总是天天被一大群忠心耿耿的客户围绕左右,那么,怎样才能在他们之间轻松应对呢? 看! 业务员必须练就一双火眼金睛,再外加一个档案库。这样一来,面对众多的客户就显得游刃有余,从容不迫了。

第一节 火眼金睛识客户 / 99

- 客户——业务员的能源 / 99
- 学会观察客户的基本状况 / 101
- 判断交往客户的好坏 / 104

第二节 客户档案管理 / 105

- 记录潜在客户的有用信息 / 105
- 建立客户的资料户头 / 106
- 设置客户档案卡 / 109



第三节 把管理功夫做足 / 110

巧妙回应客户的咨询 / 110

给客户邮寄相关的业务资料 / 111

做好客户的服务工作 / 112

第四章 业务员礼仪宝典

中国乃礼仪大邦,人人、事事、处处都要透着一个“礼”字,礼多人不怪嘛。作为企业代表的业务员,要想赢得客户的好感、信任,乃至达成交易,整个环节都不可忽视了礼仪。也许就是因为你的声称呼、一个手势不到位,而将一笔大生意葬送掉了,那才真是后悔莫及呢。

第一节 业务员基本礼仪 / 117

应熟知的基本礼仪 / 117

业务员人际交往的三要 / 123

汇报工作的礼仪 / 125

第二节 接待客户礼仪 / 128

拜访客户礼仪 / 128

接待客户礼仪 / 129

安排会见与会谈 / 130

第三节 外出礼仪须知 / 132

旅行时应遵守的礼仪 / 132



外出时应遵守的礼仪 / 134

应特别注意的礼仪 / 136

第五章 与客户沟通的学问

争取客户，达成交易是每一个业务员的最终目标，其手段也还是一个字：说。没有与客户的全面交流与沟通，一切都是妄谈。人一定要先相识，进而信任，最后才能建立稳固的合作关系，这中间的学问可大着呢！怎样才能让客户产生好感？怎样与买主打交道？怎样说服棘手的客户？这一章将告诉你答案。

第一节 抓住客户的第一印象 / 141

给客户留下好的第一印象 / 141

巧妙使用你的名片 / 143

顺应客户巧妙提问 / 146

赢得客户的几个重要妙诀 / 148

业务员要学会幽默 / 150

与客户交流的两个关键环节 / 152

仅有语言交流是不够的 / 153

第二节 客户至上的原则 / 156

客户的利益放在首位 / 156

潜在客户莫忽视 / 159

如何与买主打交道 / 161

与客户打交道注意事项 / 164

识别合作伙伴的诚意 / 165



避免老客户的流失 / 167

第三节 看透八种棘手客户 / 168

自称专家型 / 168

毫不欢迎型 / 170

彬彬有礼型 / 172

情感脆弱型 / 175

少言寡语型 / 177

心怀不满型 / 180

不善交际型 / 182

擅长撒谎型 / 184

第四节 把客户关系进行到底 / 187

及时处理客户的不满 / 187

处理客户异议的策略 / 188

与客户交谈的五种委婉方式 / 191

建立良好的客户关系 / 194

挽回工作过失 / 197

第六章 业务员的谈判艺术

商场之上,风起云涌,商战轰轰烈烈。欲在激烈的竞争中立足,切不可无视商务谈判的重要性,“纵横舌上鼓风雷”,它有时甚至会关系到企业的生死存亡!出色的业务员同时也必须是一个出色的谈判家,“一人之辩,重于



九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师”。下一次谈判的主角就可能是你。你想做个“谈”场高手吗?

第一节 商业谈判的策划 / 201

谈判计划的拟定 / 201

成功地策划谈判计划 / 203

早期谈判技巧 / 205

进行正式的业务洽谈 / 207

谈判控制的三个阶段 / 210

最令人满意的交谈 / 214

第二节 商业谈判的技巧 / 217

在谈判中占据主动的技巧 / 217

业务员谈判的五大艺术 / 220

业务谈判四忌 / 223

商业谈判致胜的三个要略 / 227

心理劝导策略 / 229

切莫随便动用法律 / 230

避免商业洽谈的僵局 / 231

第三节 讨价还价的学问 / 235

让价不如议价 / 235

不要相信所谓的议价 / 236

让步是讨价还价的基础 / 238

切忌做大的让步 / 240

“开高走低,高开高走” / 241



讨价还价二十五个高招 / 244

把价格抛给对方 / 246

第四节 促成业务成交 / 248

快速成交的五种基本策略 / 248

促成业务成交的技巧 / 250

灵活处理双方的主要分歧 / 253

握手成交法 / 255

抬轿子法 / 256

成交之前的准备 / 258

退出谈判并不都是坏事 / 260

第五节 订立合同 / 262

订立合同的基本程序 / 262

确定合同的主要条款内容 / 265

依法订立业务合同 / 266

严格审核签署 / 269

警惕合同欺诈行为 / 270

签订建设工程合同 / 276

业务合同的签订和公证 / 283

合同的转让 / 285

第七章 业务员推销与采购的艺术

优秀的业务员还必须充任推销员与采购员的角色。
推销与采购也属于业务员的职责权限,它们共同拉动着



CONTENTS

商品交换的发展。它们同样也都是门艺术,如果熟练掌握了其中的技巧,用你的诚意打动对方,用你的“妙”语说服对方,则必定可以达到事半功倍的效果。

第一节 推销艺术 / 289

自我推销是业务的开始 / 289

推销商品其实很容易 / 290

尽快地了解相关产品知识 / 293

目前流行的四种推销模式 / 295

做百分之九十九的努力 / 298

一次示范胜过千言推销 / 300

推销员巧妙促销五法 / 302

第二节 具体行业的推销技巧 / 303

酒店推销 / 303

保险推销 / 305

化妆品推销 / 306

餐厅推销 / 311

房地产推销 / 313

第三节 采购艺术 / 314

采购三原则 / 314

采购五步骤 / 315

做好订货计划 / 316

采购管理的五个方法 / 317

采购十技巧 / 318



第八章 业务员的信息工作

所谓“知己知彼，百战不殆”，业务员要想赢得客户，就必须对客户的情况烂熟于胸，这样才不致于无的放矢，瞎摸乱撞。所以，信息工作对业务员来说必不可少，而且要快。对信息的获取、收集、整理、综合以及市场调查等可都有学问呢。本章将会告诉你该怎么做。

第一节 信息——决策的基础 / 323

信息的含义及意义 / 323

把信息情报放在第一位 / 325

怎样做好信息工作 / 326

获取信息的四个要素 / 328

捕捉信息要及时 / 330

防止获取假信息 / 332

第二节 对信息的收集整理 / 335

对信息进行广泛收集 / 335

主动获得信息的一般方法 / 338

业务员收集情报的技巧 / 339

获得信息的两大渠道 / 341

整理信息资料注意事项 / 344

综合处理所获信息 / 346

在信息中把握商品的涨落规律 / 347

利用信息提高业务能力 / 347



第三节 做好市场调查 / 350

调研目的要明确 / 350

调查市场的四大方式 / 352

市场调查的六个步骤 / 353

第九章 业务的推广

从零开始,由少到多,这是每个业务员的必经之路。怎样开展业务?怎样拓展业务?怎样提高业绩?这三个问题直接关系着业务员的生死存亡。本章即针对新业务员开展业务的困难和老业务员拓展业务、提高业绩的难题,介绍了一系列相关的知识与经验,也许正可解决你的难题。永无止境地“学”吧。

第一节 业务的开展 / 359

新业务员就职须知 / 359

分清责任和权限 / 360

业务员如何开展业务 / 362

开展业务的四部曲 / 364

紧抓十个销售环节 / 366

开展邮寄业务的六个步骤 / 368

口碑——业务员最好的广告 / 370

第二节 拓展业务的技巧 / 371

战胜竞争对手 / 371

