

★营销行业优秀人才 必是商场的佼佼者★

营销胜术

198

郑一群◎主编

Winning Methods of Marketing



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

营销胜术

198

郑一群◎主编

Winning
Methods of
Marketing



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

营销胜术 198/郑一群主编. —北京: 中国经济出版社, 2004.10
ISBN 7-5017-6585-5

I. 营 ... II. 郑 ... III. 市场营销学
IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 087580 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 伏建全 刘一玲

电 话: 68319290 手机: 13311129434

责任印制: 常 毅

封面设计: 中子画艺术设计

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市人民文学印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印 张: 11 字 数: 233 千字

版 次: 2004 年 10 月第 1 版 印 次: 2004 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 1 - 6000 册

书 号: ISBN 7-5017-6585-5/F·5308 定 价: 25.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

营销胜术 198 编委会

主 编：郑一群

副主编：仝德稷

编 委：杨 文 代义国 曲 萍
边领如 张海峰 段思羽
左春旺 刘 翠 陈 榕
颜建辉 周彩侠 佟翔宇
汤 俊 张 博 吕 岚
张 宇 邓国庆 刘增茂



序 言

世界上每一个人无疑都是“营销员”，在推销产品、服务或者自身。女人撒娇，是把“我喜欢你”的信息“推销”给男友，以赢得男友的好感；婴儿啼哭，是把“饥饿”的感觉“推销”给母亲，以得到乳汁。

据统计，80%以上的富翁都做过营销员工作！

因此，我们人人都在进行一定的“推销”，无论你是政治家、艺术家、哲学家还是普通百姓，更无论是公司职员或者商人，都需要“营销有术”，营销术帮助我们在各个领域里不断发展。

“营销”能力是左右一个人一生成败的最主要因素之一，换言之，善于营销者必成大器，不善营销者徒遭挫折。任何人基于生活或工作的需要，都要不断地把自己推销给亲友或同事，争取友谊或事业上的合作。

从事营销行业的人，往往是最优秀的商业人才。在这一领域中开拓的人，大都富于进取精神，他们拥有梦想，追求成功，他们精于谋略，在纷繁复杂的现代社会中游刃有余。他们的辉煌业绩、他们赢得的财富，令人羡慕。

营销能磨练一个人的成功素质，让你获得宝贵的商务经验和经商才干。营销工作可以提升你的综合素

序
言



质和能力，磨练你的自我驾驭能力、判断事物能力、与人相处沟通的能力、灵活应变的能力等等，它能够培养和提供一个在商业社会成功所必需的商务知识、经验、技巧和谋略。而这一切，是追求商场成功的最可靠的资本，具备了这些资本，你不成功谁成功！

如今，不断发展的市场经济为营销员造就了成功的机会，残酷的现实也淹没了一批本领欠缺的淘金者，因此，培养正确的营销理念、掌握出色的营销技能，是营销员走向成功的必由之路。

作为一名营销员，你是否曾经遇到过在营销过程中毫无目标或者不知从何下手，甚至不知怎样处理才好的时候？常言道，成功的思想会衍生出成功的行为，而当你没有明确的目标时，你就是一只迷途的“羔羊”。

本书浓缩了众多成功者的智慧结晶，教你如何将自己培养成一个成功的营销员。本书依照销售的顺序对读者从诸多方面示以秘诀，并贯以丰富实例、名言警句和生动比喻，将哲理寓于文学之中，使读者读起来轻松，似服甜口良药。本书将助你在营销行业中找回自我，并迈向成功之道。

本书适用于工商企业人士、经济管理部门干部、大专院校经济专业师生、个体经营者、企业销售主管及营销人员。

编 者

2004 年 10 月



目 录

第一章 优秀营销员应当具备的职业素养 / 1

1. 成功的营销员从培养职业兴趣开始 / 1
2. 真心实意地关怀客户 / 2
3. 营销从被拒绝开始 / 4
4. 甩掉包袱能使你更加优秀 / 5
5. 如何面对别人的嘲笑 / 6
6. 营销过程中不要使用拙劣的手段 / 7
7. 在客户面前不要表现出焦虑的神情 / 9
8. 该坦率时就坦率 / 10

第二章 优秀营销员应当具备的营销信念 / 13

9. 培养“一定要成功”的营销信念 / 13
10. 让客户感受到服务带来的快乐 / 15
11. 良好的心态决定营销的成功 / 16
12. 付出越多收获越大 / 17
13. 营销的实质就是不断地改变 / 19



- 14. 改变自己才能改变现状 / 20
- 15. 做个自信与决心都过人的强者 / 21
- 16. 壮大客户群才能壮大你的事业 / 23

第三章 营销前应如何思考并行动 / 25

- 17. 营销成功的必要条件 / 25
- 18. 精诚所至，金石为开 / 26
- 19. 看不见的敌人最可怕 / 28
- 20. 成功的关键不在于商品本身 / 30
- 21. 莫使“资料”成为“死料” / 31
- 22. 个性是成功的关键 / 32
- 23. 一天的时间富两天使 / 34
- 24. 理论与实际相结合 / 36
- 25. 从“卖”到“赚”之道 / 37

第四章 为成功营销做好预先准备 / 39

- 26. 得体的着装 / 39
- 27. 西服不是营销员的职业装 / 40
- 28. 近距离的接触 / 41
- 29. 不要亵渎了你的名片 / 42
- 30. 掌握沟通的技巧 / 43



- 31. 购买心理的六个阶段 / 44
- 32. M、A、N三要件 / 46
- 33. 营销员必备的“三爱” / 47
- 34. 不为金钱所动 / 48
- 35. 了解自身存在的缺点 / 50
- 36. 打造个人魅力 / 51
- 37. 怎样应对客户的拒绝 / 53

第五章 发现你的客户 / 55

- 38. 成为一名探寻大师 / 55
- 39. 寻找潜在的客户 / 56
- 40. 乘车时随时搜集有关信息 / 57
- 41. 细心观察，感受敏锐 / 58
- 42. 唯善能吐纳丝 / 60
- 43. 广结善缘，睦邻有道 / 61
- 44. 用智慧的眼睛进行跟踪 / 62
- 45. 从自己公司的资料中寻找客户 / 64
- 46. 通过资料查阅探寻客户 / 66
- 47. 利用外部资源寻找客户 / 67
- 48. 利用地毯式探寻法寻找客户 / 68
- 49. 利用咨询法寻找客户 / 70



- 50. 通过讲座寻找客户 / 72
- 51. 通过自己留心观察探寻客户 / 73
- 52. 寻找有影响力的中心人物 / 75
- 53. 客户连锁反应 / 76
- 54. 通过广告媒介传播寻找客户 / 78
- 55. 利用委托助手法进行探寻客户 / 79

第六章 接近你的客户 / 82

- 56. 做好接近客户的准备工作 / 82
- 57. 以客户所得利益为突破口 / 84
- 58. 认真倾听客户的倾诉 / 85
- 59. 聊天能够拉近与客户间的距离 / 87
- 60. 讲究接近客户的技巧 / 88
- 61. 对客户意见应善于采纳 / 91
- 62. 让客户信任你 / 93
- 63. 利用客户的竞争心理 / 95
- 64. 让客户觉得自己有购买的责任 / 96
- 65. 向客户强调购买的最佳时机 / 98
- 66. 向客户进行自我介绍 / 99
- 67. 利用他人介绍法接近客户 / 101
- 68. 利用利益接近法接近客户 / 102



- 69. 利用赞美接近法接近客户 / 103
- 70. 利用好奇接近法接近客户 / 106
- 71. 利用问题接近法接近客户 / 107
- 72. 利用震惊接近法接近客户 / 109

第七章 发掘客户的内在需求 / 111

- 73. 营销是98%对客户地了解 / 111
- 74. “推销之神”的教训 / 113
- 75. 对客户应有所了解 / 115
- 76. “曲线”营销法 / 116
- 77. 准确定位客户的心态 / 118
- 78. 具备敏锐的判断能力 / 119
- 79. 充分了解客户的购买心理 / 120
- 80. 对客户进行全面细致的了解 / 123
- 81. 针对不同客户实施不同的营销策略 / 125
- 82. 收集客户需求的相关资料 / 131
- 83. 明晰客户的购买动机 / 133
- 84. 挖掘客户的潜在需求 / 135
- 85. 预测客户的未来需求 / 137
- 86. 为客户需要的东西增值 / 139
- 87. 为客户创造出他们的需要 / 141



第八章 在初次访问时一举成功 / 144

- 88. 利用当面约见法 / 144
- 89. 利用电话约见法 / 145
- 90. 利用信函约见法 / 146
- 91. 利用委托约见法 / 148
- 92. 谈论客户感兴趣的话题 / 149
- 93. 对客户进行发自内心的赞美 / 151
- 94. 让客户感到自己的重要性 / 152
- 95. 幽默有助于初访成功 / 154
- 96. 一寸光阴一寸金 / 156
- 97. 营销的根源就是挨家挨户去推销 / 157
- 98. 不要有第一次的逃避 / 158
- 99. 学会“望、闻、问、切” / 160
- 100. 守时才能守信 / 161
- 101. 如何递出名片 / 163
- 102. 如何接受名片 / 164
- 103. 营销是从拒绝开始的 / 166
- 104. 欲速则不达 / 167
- 105. 留下深刻的印象 / 168
- 106. 看穿客户的腰包 / 170



- 107. 识别关键人物 / 171
- 108. 在等候中搜集信息 / 173
- 109. 情论重于理论 / 175
- 110. AIDMA 法则 / 176
- 111. 与你的潜意识作斗争 / 178
- 112. 不要给对方说“不”的机会 / 180
- 113. 起坐要与对方保持平等 / 181
- 114. 突破障碍的两大法宝 / 183
- 115. 为再访创造机会 / 184

第九章 使再访获得成功 / 187

- 116. 做好再访的准备 / 187
- 117. 再访的关键点 / 188
- 118. 巧用问候函 / 191
- 119. 碰到难缠的客户怎么办 / 192
- 120. 直接再访是十分必要的 / 194
- 121. 礼轻情意重 / 195
- 122. 千万要记住客户的姓名 / 196
- 123. 向客户坦白商品的缺点 / 197
- 124. 一分钟换来一辈子的信任 / 199
- 125. 将上座让给你的客户 / 200



- 126. 不要选用令客户有抵触心理的坐法 / 203
- 127. “标新立异”，打造魅力 / 203
- 128. 明枪易躲，暗箭难防 / 205
- 129. 服务的秘诀 / 206
- 130. 相见时难别亦难 / 208
- 131. 邀请客户共同用餐 / 209
- 132. 特别的礼物送给特别的客户 / 210

第十章 战胜拒绝 / 213

- 133. 不要害怕拒绝 / 213
- 134. 以积极的心态面对拒绝 / 215
- 135. 心态决定成败 / 217
- 136. 如何培养积极的心态 / 219
- 137. 放弃意味着彻底的失败 / 222
- 138. 如何避免消极的心态 / 224
- 139. 以退为进，“退来顺受” / 225
- 140. 善于从客户的喜好下手 / 227
- 141. 引用小故事说服客户 / 228
- 142. 通过适当的例子说服客户 / 230
- 143. 用问题来说服客户 / 232
- 144. 小贩身上见真章 / 234



- 145. 谨防客户用“没钱”作为借口 / 235
- 146. 利用客户惧怕的心理 / 237
- 147. 善于运用人际关系 / 239
- 148. 利用女性的弱点 / 240
- 149. 不上“欢迎”的当 / 242
- 150. 切断自己的后路 / 243
- 151. 商情不在人情在 / 245

第十一章 进行成功商谈 / 247

- 152. 如何驾驭谈判进程 / 247
- 153. 商谈过程中的原则问题 / 249
- 154. 如何在商谈中抢占上风 / 252
- 155. 将异议变得无足轻重 / 254
- 156. 友好地“反驳”你的客户 / 256
- 157. 利创断“情丝” / 257
- 158. 将商品的优点印在客户的脑海里 / 259
- 159. 顺着客户的本性 / 260
- 160. 巧用实际手腕 / 262
- 161. 凭借上司的威信 / 263
- 162. 着急于事无补 / 265
- 163. 商场话语大忌 / 267



- 164. 成交关头应谨慎 / 268
- 165. 关注成交信号 / 270
- 166. 掌握签约时机 / 272
- 167. 确立正确的成交态度 / 274
- 168. 留有一定的成交后路 / 275

第十二章 做好成交之后的营销工作 / 277

- 169. 营销之后的推销 / 277
- 170. 成交不是代表营销已经结束 / 279
- 171. 站在客户的角度去考虑 / 280
- 172. 向客户提供优质的售后服务 / 283
- 173. 一切以客户的利益为重 / 284
- 174. 加深与客户之间的感情 / 286
- 175. 让客户为你进一步推销 / 288
- 176. 如何化解与客户间的不愉快 / 290
- 177. 如何处理客户的抱怨 / 292
- 178. 如何对客户进行跟踪服务 / 294

第十三章 走上成功之路 / 298

- 179. 成功不在于智商的高低 / 298
- 180. 没有目标最可怕 / 300



- 181. 意志薄弱不可取 / 301
- 182. 给他人以温暖 / 302
- 183. 注重细节 / 303
- 184. 不要半途而废 / 305
- 185. 各尽其才，各司其职 / 306
- 186. 坚持就是胜利 / 308
- 187. 基础才是关键 / 310
- 188. 修身养性至上 / 311
- 189. 营销员十大修养原则 / 312
- 190. 爽朗幽默，善结人脉 / 315
- 191. 严格要求自己 / 316
- 192. 扬己之长，避己之短 / 318
- 193. 具备现金意识 / 320
- 194. 买者得意，卖者欢喜 / 322
- 195. 职责明晰，适应提升 / 323
- 196. 工作就是人生 / 325
- 197. 成功营销的十大原则 / 326
- 198. 成功营销的三十一条经验 / 330