

最新推销 员培训与 管理全书

世界最伟大的推销员S·雷德说：“推销是世界上最伟大的职业，一个顶尖推销员必须拥有政治家的狡猾心机；艺术家的敏锐眼光；外交家的诡辩舌头；邮递员永远不怕磨破的双脚……”

市场推销
人员基础教材

您的过去，绝对不等于您的未来，世界上最伟大的推销员不是天生的，而是训练出来的……重要的是您一定要找到一本世界上最有效的训练教材。

《现代营销最前沿》课题组/主编

最新推销 员培训与 管理全书

《现代营销最前沿》课题组◎主编

中国戏剧出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最新推销员培训与管理全书/《营销最前沿》课题组编著.

-北京: 中国戏剧出版社, 2002.5

ISBN 7-104-01530-2

I. 最… II. 营… III. 推销-技术培训-教材

IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 022969 号

最新推销员培训与管理全书

ZUIXINTUOXIAOYUAN
PEIXUNYUGUANLIQUANSHU

作 者
责任编辑
特约编辑
封面设计
印前制作
出版发行

《营销最前沿》课题组

黄艳华

刘玲丽

虚竹堂

乐土书坊+史 宁

中国戏剧出版社出版

(北京海淀区北三环西路大钟寺南村甲 81 号)

(邮政编码: 100086)

新华书店首都发行所

北京兆成印刷有限公司

350 千字

787×1000 毫米 1/16

20.75 印张

2002 年 5 月第 1 版

2005 年 5 月第 2 次印刷

ISBN 7-104-01530-2/C·88

26.80 元

经 销
印 刷
字 数
开 本
印 张
版 次
印 次
书 号
定 价

■版权所有 侵权必究

本书若出现印装质量问题, 请与工厂联系调换

(工厂联系电话: 010-62018793)

前言

世界上最伟大的推销员，从这里起步

推销员是一个伟大的职业，是一个让我们充满敬意与感恩的职业。是他们将商品的生产与使用链接在一起……推销员已成为这个时代不可或缺的英雄。

作为一名推销员，光有美好的梦想和踌躇满志的热忱是远远不够的，还要掌握推销工作的专业知识与推销技巧。比如，一名推销员从迈公司门口，到与客户达成协议、推销成功，这期间，需要推销员完成一系列的专业程序——如何从茫茫人海中选出有购买诚意的客户？如何与客户开始交谈？如何能用最恰当的言辞打动客户？如何能窥破客户的内心活动？又如何能抓住稍纵即逝的成交机会……这些问题都是摆在推销员面前的荆棘与坎坷，惟有经过专业的培训，方可达到成功的目标。

一个推销员的成功历程，就是一个在培训中成长、在实践中提高的历程。加入推销员行列伊始，就要培训自己掌握推销的基本知识，掌握推销的战术技巧。很多推销员朋友，有过经历挫折后沮丧与彷徨的体会，其中的原因就是没有进行系统的自我训练。伟大的推销员不是天生的，而是训练出来的。推销训练是成功的唯一捷径。当然，这其中，最重要的是要找到权威的、专业的、有效的训练教材。本书是《现代营销最前沿》课题组的专家们，总结、研究了当今世界各国最新、最典型的营销案例，汇总而成。从推销规则、推销策略，到推销过程中的战术技巧运用等，均有详细论述。文中不仅将世界上最著名的推销员的成功案例一

前言

一剖析，而且对如何避免推销各环节可能出现的失误亦有透彻的分析与警醒。本书集资料性、知识性、实用性于一体，堪为当今各企事业单位推销员的最佳工具书及训练教材。

法国前总统戴高乐曾说：“伟人之所以伟大，是因为他们决心要做伟大的事。”有决心做一名伟大的推销员的朋友，行动起来，从这里起步，您一定能成为一名世界上最伟大的推销员！

《现代营销最前沿》课题组

2005.5

目 录

C a t a l o g u e

001

第 一 章

推销员的职业素质培训

- 1 认清推销员是一种伟大的职业 002
- 2 如何培养推销员成功的必备素质——自信 004
- 3 如何对推销工作注入激情 007
- 4 优秀推销员的 8 大条件 010
- 5 如何建立良好的人际关系 012
- 6 如何克服推销的怯阵心理 015
- 7 如何掌握所推销商品的知识 016
- 8 如何进行自我管理 020
- 9 测试自己能否成为伟大的推销员 023
- 10 推销新手的 9 大戒条 026
- 11 推销新手的速成秘诀 029

- 1 如何制定基本目标与计划 034
- 2 如何访问客户 036
- 3 如何挑起客户的兴趣 038
- 4 如何学会利用时间 039
- 5 如何与客户约会 042
- 6 如何选择最恰当的推销时机 043
- 7 如何制造第二次访问客户的机会 044
- 8 如何抓住第二次访问的时机 046
- 9 如何让语言得体动听 048
- 10 如何学会让态度谦恭温存 049
- 11 赢得客户好感的 9 个秘诀 050
- 12 新手入行成功的 7 大要素 054
- 13 新手需避免的 7 种毛病 057

第 二 章

033

推销员入门的基础技能培训

目 录

C a t a l o g u e

- 1 电话推销的实战技巧 064
- 2 邮寄推销的实战技巧 064
- 3 展览推销的实战技巧 068
- 4 向经销商推销的实战技巧 072
- 5 如何推销工业产品 077
- 6 如何推销办公用品 079
- 7 如何推销汽车 080
- 8 如何推销耐用的机械产品 081
- 9 如何推销房地产 082
- 10 如何推销家用电器 084
- 11 如何推销高价书籍 085
- 12 如何推销运输业务 086
- 13 如何推销石油产品 087
- 14 如何推销药品 089
- 15 如何推销建筑材料 090
- 16 如何推销儿童玩具 091
- 17 如何推销名贵钟表 092
- 18 如何推销服装、饰品 093
- 19 如何推销保险 095
- 20 如何掌握产品推销的关键点 097

060

推销员的实战技巧培训

第
三
章

目 录

C a t a l o g u e

100

第四章

推销员的心理战术培训

- 1 如何用提问诱出客户的潜在需求 101
- 2 如何通过举止透视客户的购买能力 103
- 3 如何消除客户的戒备心理 107
- 4 如何解除客户的抵触心理 108
- 5 如何满足客户的欲望要求 109
- 6 如何用证据赢得顾客的信赖 110
- 7 如何让客户感到自己是赢家 112
- 8 如何摸清客户拒绝的原因 115
- 9 应对客户拒绝的 7 个秘诀 117

- 1 如何根据客户的不同性格设计不同战术 123
- 2 如何根据客户的不同背景设计沟通方式 125
- 3 如何应对爱抬杠的客户 127
- 4 如何应对刨根问底的客户 128
- 5 如何应对沉默寡言的客户 129
- 6 如何应对喋喋不休的客户 131
- 7 如何应对犹豫不决的客户 132
- 8 如何应对充满敌意的客户 135
- 9 如何应对举止怪异的客户 136
- 10 如何应对牢骚满腹的客户 138
- 11 如何避免失败的推销战术 141

第五章

122

推销员分析客户的能力培训

目 录

C a t a l o g u e

144

第六章

推销员说服客户的技巧培训

- 1 说服客户成交的 6 种方法 145
- 2 如何用关键词打动客户 150
- 3 如何说服号称没钱的客户 151
- 4 如何让客户感到能够获得利益 153
- 5 如何挖出客户的潜在需求 158
- 6 如何学会向客户坦诚认错的技巧 158
- 7 如何向客户展示产品的优点 159
- 8 如何学会帮助客户化解困难 160
- 9 如何巧用第三者说服客户 161
- 10 如何学会用“问题”解决问题 163
- 11 如何用“未来事件”说服客户 164

- 1 面对面推销的 14 个办法 171
- 2 推销员仪态、礼貌的技巧培训 175
- 3 学会用“如果”谈判法打破僵局 177
- 4 学会掌握何时语气应变得强硬 178
- 5 如何将客户的批评引上成交之路 180
- 6 如何掌握面对面推销的 3 大法宝 182
- 7 如何学会主动把握面谈的时间 182
- 8 如何学会闪躲竞争对手的权威 183
- 9 如何掌握迂回式讨价还价方法 184
- 10 学会用“最高级”诱导客户 186
- 11 如何运用“价格便宜”打动客户 186
- 12 面对个体客户推销成功的 28 个秘诀 188
- 13 面对团体客户推销成功的 7 个技巧 188

第七章

170

面对面推销的技巧培训

目 录

C a t a l o g u e

- 1 必须牢记不怕失败才能避免失败 207
- 2 如何帮助推销员剖析失败的心理因素 210
- 3 从推销员性格上分析失败原因 212
- 4 如何培训疏忽礼仪细节的推销员 214
- 5 如何培训不喜欢做准备工作的推销员 216
- 6 如何培训没有推销技巧的推销员 218
- 7 如何培训不会说客户爱听话的推销员 218
- 8 如何培训骄傲自大的推销员 219
- 9 如何避免没有大局观的失败 221
- 10 如何避免不听命令的失败 222
- 11 如何避免不思进取的失败 223
- 12 如何避免不动脑子的失败 224
- 13 如何避免光说不做的失败 225

206

第
八
章

推销员避免失败的技巧培训

目 录

C a t a l o g u e

227

第 九 章

推销员成功说话术的培训

- 1 如何让语气“低褒感微” 228
- 2 如何让声音令人舒服 229
- 3 如何训练开口前面含微笑 230
- 4 必须熟背“推销魔鬼辞典” 231
- 5 牢记话中不要“藏污纳垢” 234
- 6 如何学会使用“比喻法”推销 235
- 7 如何巧用“二者择一”法则 236
- 8 如何培训推销员向客户询问的技巧 238
- 9 如何掌握不与客户发生争论的技巧 240
- 10 如何恰当掌握推销结束语 242
- 11 如何掌握最后下订单的 16 个要点 243

- 1 如何培养推销员的敏锐成交嗅觉 245
- 2 如何从客户的表情中发现机会 248
- 3 如何从客户的暗示中发现可能 249
- 4 如何借助上司的影响缔结合同 251
- 5 如何强迫客户点头的 5 个技巧 252
- 6 如何培训推销员从拒绝中“突围” 253
- 7 如何掌握促成交易的 5 个技巧 259
- 8 如何迅速完成事务性的手续 262
- 9 如何培训推销员的收款技巧 264
- 10 如何应付欠款“钉子户” 265

第 十 章

244

推销员把握成交时机的技巧培训

目 录

C a t a l o g u e

第 十 一 章

270

如何培训推销员的准备工作技巧

- 1 准备工作周全是成交的一半 271
- 2 准备好 100 种推销对话脚本 272
- 3 如何准确刺探客户的背景资料 274
- 4 如何使用好推销员的随身工具 275
- 5 如何快速熟悉推销产品的知识 278

- 1 如何选择出有诚意的客户 284
- 2 如何请别人介绍客户 285
- 3 如何通过聚会寻找客户 286
- 4 如何在名册中寻找客户 288
- 5 如何通过客户发展客户 290
- 6 如何巧用公司的关系寻找客户 290
- 7 如何利用社团寻找客户 291
- 8 如何建立客户档案 291
- 9 如何深入客户家庭 292
- 10 如何发掘有潜力的客户 292

第 十 二 章

283

如何培训推销员寻找出有诚意的
客户

目
录

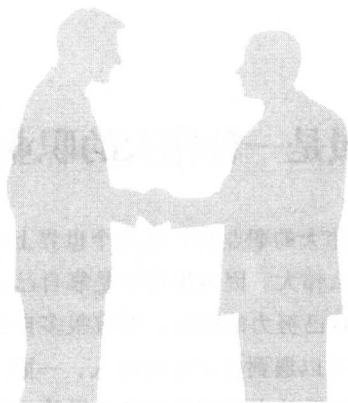
C a t a l o g u e

299

推销员提高社交能力的培训

第十三章

- 1 有关系才能有成绩 300
- 2 如何建立人际关系 301
- 3 如何让客户感觉自己是以诚为本 302
- 4 加强人际关系的小技巧 302
- 5 如何给客户留下第一印象 303
- 6 如何与客户进行第一次交际 305
- 7 如何掌握赞美客户的技巧 307
- 8 如何掌握社交最大法门——倾听 309
- 9 如何学会对客户的问题表示赞同 311
- 10 如何学会与客户结缘 312
- 11 测一测推销员的人缘运 313



I 推销员的职业素质培训

推销员的职业是一个伟大的职业，一个成功的推销员不仅能给公司带来巨大的商业利润，而且自己也能尽享成功的快慰和高额的薪金。但是，不是每一个推销员都能拥有辉煌的业绩，成功是要在具备一定的职业素质的基础上才能实现的。有专家说，一个顶尖推销员要拥有政治家的头脑、艺术家的心灵、外交家的辞令及邮递员的双脚等多方面的知识和才能。那么，如何才能经过培训将这万般“技艺”集于一身呢？

认清推销员是一种伟大的职业

推销员为什么是最伟大的职业呢？在这个世界上的行行业业，没有任何一个能像推销员的职业这么伟大。因为推销员是靠自己的能力奋斗，每天（或是每月）皆可明确地掌握自己努力的过程，拥有很多自我实现的机会。

此外，推销员每天可以遇到各式各样的人，一面工作，一面可以学习到很多东西。推销员在推销活动中所学到的各种经验，将来对于管理工作与经营事业都会有很大的帮助。

推销员若能深入破译推销的玄奥而成为一位推销高手，则从事任何职业大都能获得成功，这可以说是通往高度成就的一条康庄大道。任何资格、证书都比不上这种可贵的推销经验，因而专家们常说，丰富的推销经验就像是人生的通行证一般，可以让你通往任何你想到之处。

不管销售的是何种商品或服务，基本上是为了能让对方享受较丰富的生活，所以，可以毫不夸张地说，推销员是“销售幸福的人”。

所谓能力，不只是技术。一位推销员只有在精神上获得成长与充实，其技术才能有效地利用。当企业面临存亡的竞争，不能振起拼搏或情绪易变的人，不适合成为一位推销员。

现实是很残酷的。推销员不仅必须了解公司与老板的目标、与同僚协调合作、擅长与顾客谈判，而且还要天天保持乐观进取的精神。

如果你已了解推销员的任务而又选择了推销员这个职业，你已向人生的成



功之路迈出了一大步。

① 了解推销的 3H1F

首先,我们探讨推销员应具备何种基本特质。如果对此缺乏清楚的认识,我们不可能凭空去塑造一个理想的推销员形象。推销是由三个 H 和 1 个 F 所组成的。第一个 H 代表的是“头”(head)。第二个代表“心”(heart)。第三个是“手”(hand)。最下面的是“脚”(foot)。

我们仔细想想看,这些并不只是推销员所应具有的特质,任何人皆有头、心、手、脚,推销员所要求的头脑和一般人不同,推销员需要的是学者的头脑,当然这里所谓的学者的头脑,并不是指推销员可以取代学者的地位。它是指推销员必须深入地了解销售,如市场的习惯、顾客的生活形态、顾客购买时的价值观,以及购买动机等。推销员还必须了解销售理论、产业心理学等,否则无法成为一位成功的推销高手。有人说,推销员是凭脚赚钱,勤跑即可。但是,推销员要让自己的脚朝向正确的方向,需要具有优越判断力的头脑。

第二个“心”拥有了艺术家的心。艺术家对事物具有敏锐的洞察力,对于司空见惯的风景和人物,也经常以新鲜的眼光去观赏和关心。一个人若能经常地对事物感到一种惊奇和感动,也可说拥有了艺术家的心。

能敏锐地看出人们的需要,这是发源于对人的深厚理解与爱心,这种心可说是艺术家的本心,同时也是推销员所应具有的心。乐于和别人一起工作、乐于与别人合力朝向一个共同的目标,这是一种爱心,也是艺术家的心。

第三个“手”是指技术员的手。今后的推销员不能光说不练,否则势将无法完成分内的工作。推销员是业务工程师,对于自己所销售产品之构造、品质、性能、耐用性、易用性、经济性、价格、制造工艺等,必须具有充分的知识。

并且,在某些场合,一旦有客户抱怨的事情发生,推销员必须即刻前往采取应变措施,因而不可缺少技术性的知识。具有技术性知识的推销员,也是所谓的业务工程师。不管所推销的商品是生产品或是消费品,推销员本身若缺乏技术性知识,将难有良好的表现。

最后的“脚”是指劳动者的脚。所谓劳动者的脚,一方面是意味着健康。推销员若动不动就休假、迟到、体力不足、容易疲倦,这种状态绝对无法在竞争如此激烈的市场中冲锋陷阵。因而,我们认为推销员一定要有健康的身体。

此外,这个脚也意味着干劲,可以无孔不入。不管何时何地,只要有顾

客、有购买力，推销员一定赴汤蹈火，在所不辞。并且，在某些场合，即使原来的客户在一夜之间反过来与竞争者订约，我们也要有魄力迅速把自己的产品搬回来。这种干劲是推销员必备的条件。

由此可知，推销员应是由“学者的头脑”、“艺术家的心”、“技术员的手”和“劳动者的脚”所组合而成的。

②了解推销的四个阶段

关于推销，另一个值得讨论的是推销的四个阶段。

第一个阶段是要销售自己本身。如果连自己都推销不出去的话，又怎么能推销商品呢？一般而言，如果顾客认为你是个讨厌的家伙，他是绝对不会想向你购买的。顾客的购买意愿深受推销员之诚意、热情、勤奋程度的影响。要成为一位成功的推销员，首先必须先把自己推销出去。一旦这个阶段成功，商品销售就百分之九十九可以成功了。

第二个阶段是要销售商品的效用价值。在把商品售出之前，必须先售出商品本身的效用价值。然后，第三个阶段才是销售商品，第四个阶段是售后服务。

从以上这些说明，你可以了解推销是个了不起的职业了。推销活动是磨炼你的人格、知识、技巧与干劲的战场，你必须一面工作，一面学习。

2 如何培养推销员成功的必备素质——自信

自信是推动一切力量的源泉，关系到推销成败的关键，推销员喜爱自己的商品，并对自己的工作深信信心，这是推销工作最基本的态度，如何才能有自信，知道其具体内容的人并不多，现列举一事例做具体说明。

有位业绩差的推销员和老练的推销员合组做对比访问，业绩差的推销员挨家挨户地到顾客的家庭做推销访问，但是访问了数家都遭到顾客严厉的拒绝，老练的推销员看见业绩差的推销员起初在推销访问时，声音非常洪亮、干劲十足且兴致勃勃，但是连续地被客户拒绝后对推销工作态度转趋消极，且对工作失去了信心，像这种对推销工作缺乏信心的举动实在让人失望，这便是推销员成功或失败的分歧路。

这时，老练的推销员用手指着对面一间大住宅，对业绩差的推销员说道：