

你想在短期内成为不折不扣的销售冠军吗

战胜自己才能征服客户/售物先售己/知己知彼，心中有谱/不打无把握之仗/
磨刀不误砍柴工/对症下药/成功交易的催化剂/成交不是结束/细水长流



销售技能提升的金钥匙

新销售员 必读全书

张永成◎编著

Xin Xiaoshouyuan
Bidu Quanshu

 中国纺织出版社

新销售员 必读全书

张永成◎编著

Xin Xiaoshouyuan
Bidu Quanshu



中国纺织出版社

内 容 提 要

成为一名优秀的销售员需要天赋，更需要勤奋和科学的方法，对于刚刚踏入销售行业的新销售员来说，最重要的是找对合适的方法来训练自己。本书正是打开销售之门的钥匙，读者可以在本书中找到许多销售问题的解决方法，从而顺利地走上销售之路。

图书在版编目 (CIP) 数据

新销售员必读全书 / 张永成编著. —北京: 中国纺织出版社, 2010.5

ISBN 978-7-5064-6287-7

I. ①新… II. ①张… III. ①销售学—通俗读物

IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 032779 号

策划编辑: 高振亚 责任编辑: 陈 芳 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2010 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 24.5

字数: 321 千字 定价: 36.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

《新销售员必读全书》

编 委 会

主 编

张永成

副主编

许继国 赵 存

编委会成员

成振珂 李现梅 张 林 徐慧霞 郭 娜
杨成刚 刘晓臣 梁芳菲 王忠林 宋莉娟

前言

销售工作是最容易创造奇迹的黄金领域，一位销售大师曾经说过：“只要具备了成功销售的能力，你就拥有了白手起家成为亿万富翁的可能。”

世界著名的营销大师乔·吉拉德15年的汽车销售生涯中，他以零售的方式销售了13001辆汽车，其中有6年平均年售汽车1300辆，而且全部是一对一销售给个人的。他也因此创造了吉尼斯汽车销售的世界纪录，他所取得的销售成绩至今令销售业界仰慕。他本人被称作“世界上最大的销售员”！

销售市场在我国也正值高速成长时期，市场的前景和“钱”景无疑令人心动。

但是随着市场竞争加剧和国内消费者的日益成熟，销售从业人员越来越多，产品销售的难度也越来越大！

这使得销售员常常感到迷茫和困惑——

为什么消费者频频只看不买？

为什么我越殷勤，客户越疏远？

为什么我的工作做得这么到位，客户还是挑三拣四？

为什么产品款式、价格与客户要求差不多，客户还要犹豫？

为什么费半天劲将要达成的交易，在即将成交的时候，客户却突然变卦？

为什么别人的业绩总比我高？

为什么做销售员这么难……

这一切只能从自己身上寻找答案！促成产品成功销售的要素往往十分复

杂，导致客户内心变化的内外因素极多！你的业绩不理想可能是你韧劲不够、态度不佳、形象不好、服务不周、反应不快、技艺不精、工作不细……你让客户产生了疏离、你让客户产生了疑虑、你让客户产生了畏却、你让客户产生了反感……

可以这样说，现在的销售已经成了高难度、高技术、高技巧、高专业化的职业。作为销售高手，既要满足客户的需求，又要达到销售的目的；既要让不同层次的客户满意，又要为公司和个人赢得利润。你需要有心理学家的特质、沟通高手的才智、销售大师的睿智……所以，销售是一门艺术！既是平民艺术，又是贵族艺术。既是一门大众艺术，更是一门高雅的艺术！

一个细节处理稍有疏失，就可能让一单生意泡汤！要想取得好成绩，销售员必须把工作做到最精、最细、最实、最密！没有最好，只有更好！你要时刻注意努力地提升自己的销售技能和推销水平，在激烈的竞争中，打造出属于自己的核心竞争力！

彼得·伊利亚德曾说：“今天你如果不生活在未来，那么，明天你将生活在过去。”如果你不设法提升自己，那么，你将走在别人的身后，成为一个落伍者。最终被残酷地淘汰！

那么，怎么提高技能、提升自我呢？首要任务就是要学习成功的销售方法和借鉴国内外成功的销售经验和技巧。只有认真总结、自我修炼、不断实践，迅速提高自身的专业素养，不断适应新形势的需求，才能成为卓越的销售之王。

本书是成功销售经验的智慧库。本书集国内外卓越销售员销售经验、技法之大成，这里面既有乔·吉拉德等销售宗师的真知灼见，更有一大批国内外销售高手提供的成功锦囊！阅读本书，使你踩在巨人的肩膀上，少走弯路，迅速提升技能！



本书是销售业务的百宝箱。本书重点突出“新”和“全”，针对销售员在销售过程中的各种情境，有针对性地介绍了各种方法和技巧，内容全面而实用！这里面包括塑造自身形象的技巧、用产品说服客户的技巧、与客户沟通的技巧、展示与介绍产品的技巧、回答客户提出异议的技巧、建议客户购买与促成交易的技巧和售后跟踪服务的技巧，涵盖销售业务的方方面面。同时我们大胆探索、追求创新，又注重细节、信息量大、避免空洞，是销售业务的百宝箱和最新的销售实战宝典。

本书是销售技能提升的金钥匙。本书结构合理分明，直观性很强，力图让每一位销售员能在最短的时间内学会有用的销售技巧和方法。考虑到销售员时间紧，销售任务繁重，本书内容通俗，能让你轻松阅读；书中配有情境模拟和大量实景案例，有助于销售员深入领会，快速消化。有效地掌握了销售要领，就能最大限度地减少碰壁次数，在最短的时间内以最有效的方法挽救即将流失的订单。

销售员不仅要用“脚”去“做”，更要用“脑”去“做”。本书的栏目设置中，部分模块设置了与消费者的对话情境，让销售员能站在客户的角度上换位思考问题，给销售员以思考与回味的空间和余地，从而避免“推销综合征”，使销售员从根本上理解销售的本质，提升销售境界。

编著者

2010年1月

目录

第1章

战胜自己才能征服客户——销售员的基础心理素能 1

你若失去了资产——你只失去了一点儿，你若失去了荣誉——你就丢掉了许多，你若失去了勇敢——你就把一切都失掉了！任何形式的销售，都是从被拒绝开始的，没经历过被拒绝，就不是真正意义上的销售，信心是销售员胜利的法宝……

001 积极的心态引导成功 2

002 把自己融入销售之中 5

003 养成专注的习惯 8

004 常用的钥匙最光亮——勤奋 10

005 永远充满自信 12

006 永远保持学习的心态 16

007 克服低落的情绪 18

008 一流的推销语言 20

009 争分夺秒，时间就是业绩 24

010 学会“享受”拒绝 27

011 积极进取，永不止步 31

012 勇于挑战“不可能” 34

第2章

售物先售己——销售员必备的职业形象 37

繁杂的商品，多变的促销手段，无孔不入的销售员，你争我抢的竞争态势，越来越多的不信任让销售员绞尽脑汁，忙于疲惫！

有多少销售员展现出一种给人信任和专业的形象呢？职业形象映射的信息会给客户产生直接的心理暗示，快捷展现出和蔼、信任、专业的形象会让你赢得更多的销售机会！

013	让着装为你无声地推销	38
014	行为举止大有乾坤	43
015	交往礼仪要细心	46
016	让得体的言谈凸显职业精神	49
017	使客户感受到他的尊严	52
018	让微笑帮你成功敲单	53
019	让第一印象助你快速拿单	57
020	让客户直接感受到你的亲和力	59
021	注意把握好赞美的尺度	62
022	随机应变，投其所好	65
023	正确对待竞争对手	68

第3章

知己知彼，心中有谱——做好客户调查 71

你真的比你的竞争对手更加了解消费者吗？如果你有疑虑，就踏踏实实做好客户调查。不要轻易相信你看到的、听到的，它们可能是错误的开始，当你的竞争对手和你使用同样的手段的时候，你需要创新了；不要试图创造消费者需求，即使成功，你的代价也很大；做营销的人一定要热爱生活，细心观察生活，至少你要喜欢逛街……

024	主动出击：客户无处不在	72
025	准确定位目标客户	74
026	利用电话拓展客户	77
027	利用展会接近客户	79
028	利用互联网快速锁定目标客户	80



029	尽可能全面了解客户信息	82
030	建立客户数据文件	85
031	做好客户的转介绍工作	87

第4章

不打无把握之仗——拜访准备 91

没有拜访就没有销售，但不等于销售员去拜访客户就一定能实现销售。失败的准备就是准备着失败，你的准备周详吗？想要别人怎样对待你，你就怎样去对待别人，这是赢得尊重的好方法。你的拜访行为、举止中影射的功利色彩是怎样修饰和转换的……

032	突破前台“封锁线”	92
033	精通商品知识	95
034	做好必要的拜访准备	98
035	找到有决策权的购买者	100
036	向客户表达认同感	103
037	设法赢得客户的信赖感	107
038	打造一个成功的开场白	110
039	“握”出优雅与风度	113
040	多准备几顶高帽子	116
041	准备些探讨性的“问号”	119

第5章

磨刀不误砍柴工——拜访客户 123

谁都知道，只要客户拜访成功，产品销售的其他相关工作也会随之水到渠成。客户的拜访工作是一场概率战，很少能一次成功，也不可能一蹴而就、一劳永逸。如何突破客户

的反感和抵触?如何向客户传递你所要表达的信息?如何化解客户的疑虑?如何在拜访中不被客户驾驭……你需要把自己塑造成心理学家、语言大师、公关专家、行为艺术家、情报员,还有演员等多重角色……销售员确实越来越难做了,但是还得做!

042	叫出客户的姓名	124
043	设法消除沟通疑虑	127
044	用幽默引起客户的兴趣	130
045	寻找客户感兴趣的话题	133
046	需求挖掘:客户到底需要什么	136
047	替客户发现他的需要	139
048	把握客户的关注点	143
049	拜访中要使用恰当的词语	146
050	谈出产品的亮点	149
051	不得泄露行业秘密	152
052	讨价还价的秘诀	155
053	巧妙运用反驳法	158
054	巧用设问法探听“拒绝”虚实	160

第6章

对症下药——巧妙应对客户借口 163

销售员遭白眼、受冷遇、吃闭门羹的故事举不胜数。销售员要走千山万水、吃千辛万苦、说千言万语、想千方百计为销售成功而努力付出!对客户的“借口”要不害怕、不回避、不抱怨、不气馁……方可成功!

055	应对借口的话术运用原则	164
056	应对借口的具体方法	167
057	应对不同借口的不同方法	186



058	应对不同客户的不同方法	207
-----	-------------	-----

第7章

成功交易的催化剂——促成交易的技巧 221

“人们买走的不是产品，而是我乔·吉拉德”。这是著名的营销大师乔·吉拉德的至理名言。他在15年中共卖出了13001辆汽车，创造了世界纪录，被誉为“世界上最伟大的销售员”。他一直被欧美商界当成“能向任何人推销出任何产品”的传奇式人物。他的成交技术、成交艺术、成交手段、成交经验字字珠玑，是销售员必修的真金宝典！

059	尽量让客户亲自感受产品样品	222
060	巧妙展示产品赢得客户	224
061	提供有效的产品介绍	226
062	强调客户能得到什么	229
063	识别客户透露出的购买暗示	231
064	充分把握成交时机	234
065	留有一定的成交余地	238
066	让客户自愿下订单	240
067	善用准确数据，增强说服力	243
068	声东击西，分散客户注意力	246
069	正确对待谈判中的“无理要求”	248
070	巧妙利用客户的逆反心理	251
071	向客户“下保证”	254
072	倾听式说服	256
073	欲擒故纵	259
074	“但是”处理法	263
075	坦白促销：以坦诚诱导购买	266

076	情感的法宝帮你敲单	268
077	占领客户的立场	270
078	抓大放小，以小处的让步换取成交	272
079	提出建议时真正地对客户动之以情	274
080	利用“怕买不到”的心理	277
081	见机行事，适度冷淡	280
082	应用“以退为进”的技巧	282
083	来点正话反说	285
084	不要把自己的意愿强加给客户	287
085	提出超出底线的要求	290
086	不与客户争口头上的胜利	292
087	避免使用易导致洽谈失败的语言	295

第8章

成交不是结束——做好售后服务 297

谁能提供消费者满意的服务，谁就会加快销售步伐。销售员要用一切为客户着想的体贴来感动客户，要想使客户满意，就应做出高于竞争对手或竞争对手做不到、不愿做、没想到的售后服务，并及时予以践诺。你是在为自己服务……

088	售后服务 = 未来的生意	298
089	坚持以客户为中心	301
090	多渠道沟通留住老客户	303
091	保持良好的服务心态	306
092	真诚地向客户道歉	309
093	交易之后总结经验	311



第9章

回款才是硬道理——催收账款 315

回款是销售跑道上的最后冲刺！但一提到回款，销售员总是满腹怨气，企业更是伤透了脑筋。回款难的主要原因在于很多销售员常常为了业绩盲目增加销售额，而忽略了销售回款的重要性。假如能够将回款放在第一位，让销售活动全面围绕回款来设计和操控，那么，回款也许真的很简单……

- 094 建立正确的收款心态 316
- 095 用雄厚的知识做“枪托” 318
- 096 区分客户付账习惯和类型 321
- 097 见招拆招，识别客户拖欠借口 323
- 098 企业类型不同，追账技巧不一 325
- 099 攻心为上 330
- 100 电话催账，功夫全在嘴上 331
- 101 催账信函“投石问路” 334
- 102 擒贼先擒王，找准拍板者 336
- 103 抓住把柄，关门捉贼 338
- 104 死缠烂打，持久战 339
- 105 背水一战，法律移交 341

第10章

细水长流——维护客户比销售更重要 343

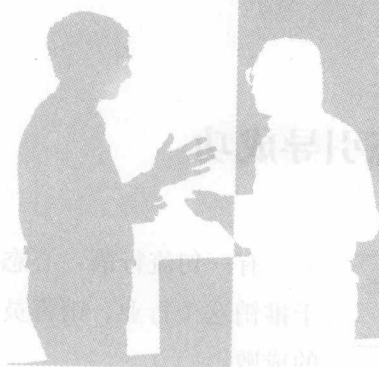
拓展人脉就是拓展“钱脉”，维护客户是在培育明天的订单。因为，客户群的大小与你的事业大小成正比的。想要拿大订单和长期订单吗？那你就培养大客户和终身客户吧，维护客户的成本比开发客户小得多，你要不断地提供超值服务，学会弥补客户期待与实际的落差……

106	培养自己的交际能力	344
107	拓展人脉就是拓展钱脉	345
108	成交是下次销售活动的开始	349
109	时刻注意交友	351
110	节假日问候客户一声	354
111	盯住重要的客户不放松	356
112	敢于利用有影响力的客户	358
113	用细节感动客户	361
114	诚信，会将订单持续到底	364
115	成交之后对客户说声“谢谢”	366
116	不断地提供超值服务	369

参考文献	372
------------	-----



100



第①章

战胜自己才能征服客户 ——销售员的基础心理素能

你若失去了资产——你只失去了一点儿；你若失去了荣誉——你就丢掉了许多；你若失去了勇敢——你就把一切都失掉了！任何形式的销售，都是从被拒绝开始的，没经历过被拒绝，就不是真正意义上的销售，信心是销售员胜利的法宝……



在全部公司管理

001

积极的心态引导成功

“一个健全的心态，比一百种智慧都有力量。”

有一句流行语：心态决定一切！这句话同样适用于推销这个行业，销售员心态的好坏直接关系着推销的成败。

心态之于销售，就好比你拜师习武。入得师傅的门，第一件事情不是学招数，也不是练习基本功，而是担柴、烧饭、扫院子。师傅会告诉你，心情浮躁是没有办法学武艺的，学武功首先是磨炼心性，然后是蹲马步，最后才是学招式。

套用到销售中来，磨炼心性就是要解决心态问题；蹲马步就是练习基本功；学招式才是学习销售的技巧，这才是销售员走向成功的正确道路。

英国大文豪狄更斯曾经说过：“一个健全的心态，比一百种智慧都有力量。”这句不朽的名言告诉我们一个真理：你有什么样的心态，就会有怎样的人生。

有一个关于三个建筑工人的故事。三个工人在砌墙，有人过来问：“你们在干什么？”第一个人没好气地说：“难道你没看见吗？我们在做苦力活，砌墙。”第二个人抬头笑了笑，说：“我们在盖一幢高楼。”第三个人边干活边哼着歌曲，他的笑容很灿烂，开心地说：“我们正在建设一个新城市。”十年后，第一个人在另一个工地砌墙；第二个人坐在办公室画图纸，成了工程师；第三个人则成为前两个人的老板。

同样是建筑工人，若干年后却有了不同的命运，而造成这种巨大不同的关键是三个人心态上的差异。前者考虑的只是暂时的利益，这种短浅的目光不但使工作充满了痛苦，也会使他丧失前进的动力。后面的两人则不同，他

