

TUIXIAO RENYUAN  
BIBEI QUANSHU

# 推销人员 必备全书

以真诚的态度推销 才是最成功的推销

· 郭晓峰◎编著 ·



没有人是天生的销售冠军  
后天的努力也能成就最棒的业绩

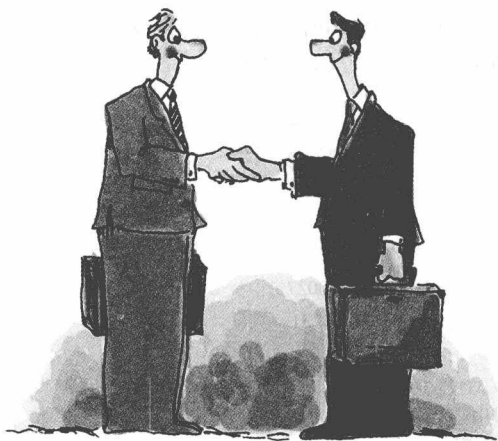
 中国纺织出版社

TUIXIAO RENYUAN  
BIBEI QUANSHU

# 推销人员 必备全书

以真诚的态度推销 才是最成功的推销

郭晓峰◎编著



没有人是天生的销售冠军  
后天的努力也能成就最棒的业绩

 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

本书介绍了做一名合格的推销员必须修炼的能力, 主要包括: 要重视心态修炼; 要保持良好的外在形象; 要练好口才, 直到能完美说服顾客; 要挖掘客户, 做好与客户的亲密接触; 要懂得谈判技巧; 要做好推销前准备; 要掌握成交诀窍; 要懂得攻心; 要能面对拒绝; 要提供尽可能多的售后服务。本书语言通俗, 案例、方法多样, 有志于做超级推销员的读者, 只要循序渐进、坚持不懈, 在不久的将来, 一定能成功。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

推销人员必备全书/郭晓峰编著 —北京: 中国纺织出版社, 2010. 2

ISBN 978 - 7 - 5064 - 6092 - 7

I. ①推… II. ①郭… III. ①推销—基本知识 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 213706 号

---

策划编辑: 李秀英 祝秀森      责任编辑: 陈 琦  
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

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2010 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 17. 75

字数: 244 千字 定价: 29. 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

# 前 言

推销员是一个庞大的社会群体,随着社会的进步,企业的发展,这个群体在不断地发展壮大,在企业中也发挥着越来越重要的作用。甚至有人说,推销工作是经营的命脉。

但我们也应看到,一些推销员存在着不注意个人形象,不懂得推销技巧,不知道如何去发现、挖掘客户,不善言辞或词不达意等问题。我们认为,要想在推销界有所发展,对推销方方面面不了解显然是不行的。而本书的宗旨就是要使推销员一步步向更专业的方向迈进。

那么,如何才能打造一个受客户欢迎的金牌推销员呢?我们认为推销员的自身修炼格外重要,这是有效推销的前提。这种修炼不仅包括心态修炼,还包括对外在形象的重视以及对语言表达基本功的锻炼。此外,说服之道的掌握也是必不可少的,懂得如何说服,才能在推销的实战中获胜。梅花香自苦寒来,不经历风雨,想要变成超级推销员是不可能的。

推销终究是要面向客户的,因此,如何看透客户的心理,做好与客户的亲密接触是推销的重中之重。通过技巧消除客户的防范,通过礼貌的举止给客户留下良好的印象,通过肢体语言猜出客户的心思,达到了以上这种境界,你会发现,真的是处处留心皆客户,生活遍地是推销。

在推销之前,还应做好各项准备,这是对推销员最基本的要求。谈判制胜的绝招,快速成交的技巧以及如何电话营销,显示出一个推销高手不同于

一般推销员的特点。真正的推销高手重视技巧,也更懂得如何“攻心”。

成长的路是漫长的,想做一名金牌推销员,你是否已做好准备,应对数不胜数的拒绝了? 不管怎么说,当你真正融入推销,你会发现,你根本不是在推销商品,而是在推销服务,而这才是推销的真谛。这本《推销人员必备全书》共分十四章,前四章是从心态、形象、口才以及说服等方面谈推销员的自身修炼;第五至七章是谈如何寻找客户、接触客户、看透客户;第八至十三章侧重电话推销的技巧、谈判制胜的绝招、成交的技巧以及高手攻心的法则;第十四章是谈售后服务,用完美的服务给推销划上句号。总之,这是一本方法与案例都很丰富的书,语言通俗易懂,普通大众都可阅读。有志提高推销技巧的推销员通过学习,将会变得更专业,可以更加得心应手地应对实战。如果能融会贯通、举一反三,那么不久的将来,你也能成为金牌推销员!

编著者

2009年9月



## 第一章 推销人员的心态修炼

人能成就事业的大小,其实全在一颗心上。方向正确,有信心、有耐心,并为之不懈努力,成功只是迟早的事。须知心态决定一切,把心态放端正,才能认真对待每一件事,才会更好地把握机遇。推销也是如此。修炼心态,将有助于推销员冲破阻力、迎接挑战、不断前进。

- 第一节 端正心态,成功推销的第一步 /2
- 第二节 增强自信,不懈努力 /3
- 第三节 积极热情,散发活力 /6
- 第四节 修炼耐心,坚定推销 /8
- 第五节 设立为之奋斗的目标 /9
- 第六节 镇定自若,随机应变 /11
- 第七节 用爱心感动客户 /13
- 第八节 不断自我激励 /15
- 第九节 拥有毅力,突破障碍 /16

## 第二章 保持良好的外在形象

一个穿着得体、谈吐优雅的推销者,向顾客推销时,无疑会在顾客的心中留下好印象。即使此次交易不成,下次还有成交的可能。而一个忽视自我形象,说话带刺的推销者,顾客对他只有厌恶之感,避之尚唯恐不及,哪还敢买他的东西呢?注重自身形象的推销者,带给顾客的是赏心悦目的感受,顾客即使不买,也不会对他们反感。由此可知,让顾客买东西时先喜欢你,那么你的东西也就好销了。



- 第一节 穿着得体,适合场合 /20
- 第二节 仪态大方,体现素养 /22
- 第三节 推销自己,重视第一印象 /24
- 第四节 谈吐优雅,注意礼节 /27
- 第五节 坚守原则,正直做人 /29
- 第六节 提升个人魅力 /32
- 第七节 利用真诚的法宝 /34
- 第八节 推销之本——守信 /36

### 第三章 推销的说服之道

推销就是凭语言能力说服对方。说服是通过说让对方相信并听从。说服不是天花乱坠、夸夸其谈,是建立在事实基础上、为了满足对方某种需求的劝说。有别于长篇大论、干巴巴的讲述,掌握说服之道的方法和技巧,可以让你有的放矢地推销。

- 第一节 说服的四大步骤 /40
- 第二节 说服的六大基本方法 /42
- 第三节 激起顾客的购买欲 /44
- 第四节 坚持不懈,屡败屡战 /45
- 第五节 避实击虚,巧化异议 /46
- 第六节 说服顾客的技巧 /47
- 第七节 以柔克刚说服术 /51
- 第八节 激将说服法 /53

### 第四章 练就金口才,打好推销基本功

语言是与顾客沟通的桥梁,推销员推销的胜败全在一张嘴上。拥有好口才,打造“桥梁”,才能走向客户,推销制胜。



- 第一节 给推销一个漂亮的开场白 /56
- 第二节 练就富有魅力的声音 /57
- 第三节 用赞美敲开顾客的心 /60
- 第四节 如何向顾客提问 /62
- 第五节 回答顾客问题的策略 /67
- 第六节 明确与顾客谈话的目的 /70
- 第七节 掌握与顾客谈话的分寸,“点”到为止 /71
- 第八节 推销谈话的原则 /73
- 第九节 推销慎用的 16 个词 /74

## 第五章 挖掘客户的策略

推销不是挨家挨户地兜售,这样吃力反而不讨好。那么,怎样把好的东西推销给需要的人呢?拥有慧眼、运用智慧是关键。多动脑才会发现客户,多用心才能发掘出客户。

- 第一节 有效开发客源的秘诀 /78
- 第二节 赐你慧眼,搜索客户 /80
- 第三节 关系网寻客户法 /82
- 第四节 对准“新”市场 /86
- 第五节 开发新客户的注意事项 /87
- 第六节 应对不同类型客户的方法 /89
- 第七节 有的放矢,不做无利买卖 /94
- 第八节 处处留心皆客户 /99
- 第九节 如何发现潜在客户 /101





## 第六章 初次见面,做好与顾客亲密接触的准备

初次见面,要有亲和力,消除顾客的防备心理;重视礼节,顾客也必如此。望闻问切,透过策略,虽说未必能初战告捷,但成功为时不远。

- 第一节 如何递接名片 /106
- 第二节 首次面谈,做有“礼”之人 /107
- 第三节 握手的玄机 /110
- 第四节 利用顾客的好奇心 /112
- 第五节 学会吸引顾客的注意力 /113
- 第六节 给顾客新鲜感 /114
- 第七节 如何让顾客解除对你的防备 /114
- 第八节 察言观色,望闻问切 /115
- 第九节 乔·吉拉德如何应对初次见面的顾客 /117

## 第七章 如何看透顾客的心

与谁打交道就要研究谁。既然要把东西推销给顾客,对顾客的一些语言尤其是身体语言的内涵就要了然于胸,这样才能增加胜算的几率。你只有知道顾客的消费心理,才能决定出什么样的牌。这一章的叙述,就是要告诉你,看透顾客不是梦。

- 第一节 女性消费心理的特点 /120
- 第二节 男性消费心理的特点 /123
- 第三节 熟悉顾客的身体语言 /124
- 第四节 有效应对顾客的身体语言 /132



第五节 身体语言与顾客的购买信号 /134

第六节 运用调查策略 /137

## 第八章 如何有效地进行电话推销

利用电话是推销中很常用的一种方式,它能减少奔波、节省时间、提高效率。但是,它对声音、语气、语调的要求也明显提高。还有,因为只闻其声不见其人,所以如何取得对方信任也是个问题。从本章中你能找到相关方法、技巧,相信有助于你有效推销。

第一节 富有吸引力的开头 /140

第二节 注意语调,给对方留下好印象 /141

第三节 合一架构电话推销法 /143

第四节 抓住顾客沉默的时机 /145

第五节 快速反应,把握要领 /146

第六节 与秘书通话的技巧 /148

第七节 打电话的注意事项 /149

第八节 多加练习,注意语气 /152

第九节 原一平的电话推销术之约见 /153

## 第九章 胸有成竹,谈判制胜的诀窍

谈判桌上剑拔弩张,你喝着茶水气定神闲。为什么会这样,难道你不慌张?不。掌握了诀窍,就知道这样的谈判大致朝什么方向发展;胸有成竹,所以心神俱安。你不疾不徐,控制着节奏时,对方也就不得不听命、就范。

第一节 谈判要给对方留“面子” /156



- 第二节 运用嘴巴威力 /157
- 第三节 利用“意大利香肠”式的谈判技巧 /160
- 第四节 替对方着想 /161
- 第五节 不用高声压制人 /163
- 第六节 “黑白脸”的制胜法 /164
- 第七节 重视细节制胜 /166
- 第八节 运用权威策略 /168

## 第十章 做好准备,决胜推销

知己知彼,方能百战不殆;准备充分,才能决胜推销。任何一个专业的推销员,说起公司、产品口若悬河,谈起客户了如指掌,甚至竞争对手的情况也一清二楚。试问,业务如此熟练,推销焉能不胜?

- 第一节 了解公司情况 /172
- 第二节 熟知产品情况 /175
- 第三节 了解竞争对手 /177
- 第四节 造访客户前做好预约 /180
- 第五节 掌握潜在客户资料 /186
- 第六节 制订好计划是成功的一半 /191

## 第十一章 把握技巧,快速成交

正所谓“机不可失,时不再来”,当推销已经渐入佳境时,要当机立断,快速成交。这就要把握成交的信号,通过技巧的掌握,顺利成交。

- 第一节 掌握主动,导演推销 /198
- 第二节 捕捉信号,促成成交 /199



- 第三节 亲身示范,推进成交 /201
- 第四节 成交技巧八法 /204
- 第五节 对不同类型人的成交策略 /208
- 第六节 预防悔约的技巧 /211
- 第七节 利用沉默成交法 /219

## 第十二章 高手推销的攻心法则

攻城略地时,将士若无守城之心,这样的城是易破的。推销中也是如此,把顾客的心锁打开,何愁推销不成功呢?高手推销常用的杀手铜就是攻心,巧妙地使顾客在不知不觉中如沐春风,然后高高兴兴地掏出钱包。

- 第一节 攻心为上,情感推销 /222
- 第二节 打破心墙,解除警戒 /223
- 第三节 将心比心,从对方立场上思考 /224
- 第四节 运用心理战术推销 /225
- 第五节 让顾客在愉悦中购买 /228
- 第六节 打动顾客心理的技巧 /230

## 第十三章 抛开一切,战胜拒绝

很多推销员都有这样的经历:他们刚开口说话,只见顾客不耐烦的摆摆手,一场推销就这样无疾而终。如果碰到这样的顾客就黯然离去,不能不说是一种遗憾,而顾客拒绝的情况是很多的,难道就因为一个摆手、一个摇头就放弃吗?不!你要抓住每一次推销的机会。也许说“不”的背后,蕴藏着巨大的商机呢!

- 第一节 做好被拒绝的准备 /236
- 第二节 遭拒原因分析 /237



- 第三节 如何应对“没钱”挡箭牌 /239
- 第四节 顾客说“不”的形态及应对策略 /246
- 第五节 搞定秘书的技巧 /248
- 第六节 对付借口的策略 /250
- 第七节 应对说“不”的技巧 /252
- 第八节 听懂顾客潜台词 /253

## 第十四章 提供无止境的售后服务

服务是不该有止境的,而成交后的服务更能彰显出一个企业的细心、热忱与气度。客户的眼睛是雪亮的,用服务打动他们,他们不仅能成为永久客户,还能带来更多客户。服务体现的更是一种态度、一份责任,那就是:对客户负责到底!

- 第一节 售后服务的原则 /256
- 第二节 售后服务的内容 /257
- 第三节 售后服务的步骤 /258
- 第四节 成交结束,服务开始 /260
- 第五节 维系客户,重视联络 /261
- 第六节 服务优质,客户不绝 /263
- 第七节 周到服务,始于小事 /265
- 第八节 做好退货的服务 /267
- 第九节 永续服务,永久客户 /269
- 参考文献 /271

## 第一章 推销人员的心态修炼

人能成就事业的大小，其实全在一颗心上。方向正确，有信心、有耐心等待，并为之不懈努力，成功只是迟早的事。须知心态决定一切，把心态放端正，才能认真对待每一件事，才会更好地把握机遇。推销也是如此。修炼心态，将有助于推销员冲破阻力、迎接挑战、不断前进。



### 第一节 端正心态,成功推销的第一步

要想成功推销,必须先端正心态。问问自己,是不是已经打定主意要做这一行。如果是,这就是成功推销的第一步,而如果只是“三天打渔,两天晒网”、“这山望着那山高”、怕苦怕累,不仅推销,是其他什么事情也做不好的。

有一个销售经理同一个名叫平的推销员曾经出现了一点矛盾。平很有能力,他在过去的日子里证明了自己的才干,是个很讨人喜欢的小伙子,但在最近的几个月里,他却一直走下坡路。

这个销售经理认真研究了平的推销工作,对他进行鼓励,尽一切努力想把他拉起来,但这些都未奏效。最后,销售经理不得不对他下了最后通牒,给他定下了一个最后目标:“在以下十笔交易中,至少要做成三笔,否则走人。”

平不想被开除,销售经理也不想让他走——因为他非常讨人喜欢。

销售经理给他一下午的时间,对他说:

“平,今天下午我放你假,你可以回家了。到家以后,不要去做平时做的事,到花园里去,放松一下,一遍遍对自己说,‘我明天就能做成一笔买卖,我明天……’冲澡和吃晚饭的时候,一遍遍对自己说,‘我明天就能做成一笔买卖,我……’不要看电视,多散一会儿步,不断地重复这句话,直到脑子里一片空白。”

“早点上床,不要看书,也不要数数,对自己说,‘我明天就能做成一笔买卖……’不断地说,直到你入睡——要带着感情说,有信心地说。”

一开始,他怀疑这样做是否会见效,当他拜访第一个客户时,他的客户带有几分消极和拒绝的姿态。平一点也不感到奇怪——他的疑虑得到了证实,这方法看来不见效。

接着,发生了一种奇怪的现象。尽管这个客户仍然持消极态度,但他露出了一点积极的姿态和想购买的愿望。平的潜意识被调动起来了,似乎有人击了他一下,他下意识地对自己说:“坚持一下,也许你今天就能做成一笔买卖。”两个月来他第一次开始寻找和倾听积极的回应。



毫无疑问,他做成了这笔买卖,达到了目的。现在,他充满信心,向成为一名优秀的推销员的目标前进了。

如果你与客户打交道时没有一种积极的心态,在客户面前你就会成为一个木头人,以下是推销员调整心态的几个良方:

(1) 每天起床早一点,做几次深呼吸,给自己鼓鼓气。

(2) 在心中不断对自己说,我一定行,没有我办不到的事。

(3) 想自己所拥有的优点。

(4) 推销对象也是人,只要是人就有感情,多以情交心,你推销的话一定会令他心动。

(5) 不要对自己失去信心,即使真的没成功,也不要失望,因为这也在情理之中。

### 第二节 增强自信,不懈努力

要想做好推销,必须对自己有信心,相信自己,并为之不懈努力。如果没有自信,又想做好推销,那就要找找原因:是对产品不熟悉,还是性格太内向,害怕见顾客。找到症结,一切问题也就迎刃而解了。

我们正处在竞争激烈和瞬息万变的年代,职场生涯也如人生一样会发生许多变化,个人的意识和感知是不能预料的。相信自己会成功,这一点至关重要。并不是每个人都可以明确地认识到自己的推销能力,但它确实存在,所以要自信。

有这样一个例子:“科学”表明,人体的骨骼结构及肺活量不能达到运动所需程度,人们坚信不疑地认为在4分钟内跑完1英里是人类不可能完成的。传说古希腊人尝试让狮子在奔跑者后面追逐、人们喝老虎奶等方法,但都没有成功。然而,罗杰·班尼斯特却在1954年打破了4分钟跑完1英里这一极限。随后两年之内,竟然有三百多位运动员超越这一极限。

到底是什么因素让奇迹发生了呢?事实上,训练技术并没有多大突破,而人体的骨骼也不会在短期内有很大改善以利于奔跑,真正发生变化的是——人的态度。人们不再认为那是一件生理上不允许的事情,恰恰相反,





那是可以做到的。由于自信,奇迹发生了。

在班尼斯特出现以前,人们只是相信所谓的“科学”,把自己思考的基石放在别人的天平上,那么只能与极限纪录无缘。而班尼斯特相信自己,他成功了。而这样的成功,更伟大的意义在于:它让更多的人有勇气去超越自我,使更多的人取得了成功。因此,在任何时候都要相信你自己。

超越自我,则是成功的必要因素。推销员在日常工作中,会遇到各种各样的情况,遭遇很多在其他职业中不曾遭遇的尴尬。在这种情况下,推销员更要正视自己,鼓起勇气面对自己的顾客。“走自己的路,让别人去说吧”。对于个人的成败而言,关键是自己是否肯定自己,“打败自己的往往不是别人,而是你自己”。

自信对推销员而言是十分重要的,那么该怎样培养自信呢?这里提供几种方法供读者参考:

### 1. 目光正视别人

“眼睛是心灵的窗户”,一个人的眼神可以告诉他人许多信息。如果别人的目光一直回避你,你的直觉会问你自己:“他想要隐藏什么呢?他怕什么呢?他会对我不利吗?”

很多人会顾忌社交礼仪方面的要求,不愿过多直视别人。但是“正视”并不是直视,“正视”是一种积极的、不回避的态度,是自信的表现。不正视别人通常意味着:我怕你,在你旁边我感到很自卑,我不喜欢你等含义。躲避别人的目光意味着:我做了或想到了什么我不希望你知道的事;我怕一接触你的眼神,你就会看穿我;我有罪恶感等一些不好的信息。而正视别人等于告诉他:我很诚实,而且光明正大。相信我告诉你的话是真的,绝不虚假。

调动起你的眼睛来!你为别人工作的时候,就让你的眼睛成为你的雇工,为培养你的自信工作。让你的眼神专注别人,这不但能给你信心,也能为你赢得别人的信任。

### 2. 常选择并占据突出位置

你是否注意到:绝大多数人,在聚会或者听讲的时候,尤其是在室内有座椅的地方聚会或听讲的时候,后面的座位是怎么先被坐满的呢?尤其是当你所在公司进行新推销员培训的时候,你是否仔细观察到这样的现象了