

营销经典·传授你终生受益的营销之本

顶尖

营销

魏辉 编著

经典

全集



延边人民出版社

344983



魏 辉 编著

顶尖 营销经典 全集

江苏工业学院图书馆
藏

营销经典·传授你终生受益的营销之本

延边人民出版社

责任编辑:许正勋
责任校对:吴 琼
版式设计:春海工作室

图书在版编目(CIP)数据

成功励志经典/魏辉 主编.—延吉:延边人民出版社,2007.6(2008.6 重印)

ISBN 978-7-80698-962-3

I .成... II .魏... III .成功学-通俗读物

IV .H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 096339 号

成功励志经典

魏 辉 主编

延边人民出版社 出版

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbs.com>.)

涿州市海洋印刷厂 印刷

延边人民出版社 发行

710×1000 毫米 1/16 印张 240 字数: 2400 千字

2007 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 2 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-80698-962-3

定价:420.00 元(全十二册)

第一章 好员工方能做出好业绩

把自己培养成一名优秀的销售员 / 3

销售员不可缺少的三大能力 / 6

销售员应具备的五项素质 / 11

培养销售员综合素质的捷径 / 13

在学习中不断强化自己 / 16

销售员的九项禁忌 / 18

让顾客看到诚恳的眼神 / 20

把笑意写在脸上 / 22

用体态语言让顾客接受你 / 24

大方而不失靓丽 / 27

成功塑造个人形象 / 29

形象是个人职业的标志 / 32

得为更高的职位包装自己 / 34

外在形象是内在素养的载体 / 36

气质是形象的根本 / 38

彬彬有礼,讨人喜欢 / 40



穿着的确占有相当重要的地位 / 47

仪容整洁:最基本的要求 / 49

让“第二张脸”也光亮 / 51

发型要符合自己的职业身份 / 52

真诚与否在你的目光中 / 54

以最佳的精神状态工作 / 57

第二章 好理念方能做出大市场

追求独特的创意 / 65

用超前思维突破经验的束缚 / 67

重塑思维,创新致胜 / 69

创意成就事业 / 72

创造性思维的4种训练方法 / 74

打开市场的4大高招 / 76

走出销售观念的误区 / 81

出色的销售使你站在成功之巅 / 83

销售市场在不断的变化 / 86

赢得顾客是销售员的最终目的 / 89

销售员做好服务的九项原则 / 91

抓住现代销售的三个观念 / 95

如何拓宽销售局面 / 97

如何克服销售近视症 / 100

灵活应变市场变化 / 102

制定出色的销售方案 / 104

把目光瞄准市场的空缺 / 107

积极预测市场销售量 / 109
面对不同的消费群进行销售 / 111
如何实现销售目标 / 113
不要过于自信 / 115
不要默守成规 / 116
抓准销售市场信息 / 117
掌控销售信息的 6 条捷径 / 120

第三章 用好口才留住顾客的脚步

与客户寒暄的交流原则 / 127
提高自身的语言技巧 / 131
用好音色“吸引”顾客 / 134
正确使用销售用语 / 136
寻找合适的话题同客户聊天 / 140
有效交流的语言策略 / 141
如何化解客户的借口 / 144
如何扭转客户的反对意见 / 148
成功销售的语言技巧 / 154
排除成交障碍的口才技巧 / 157

第四章 死守一点不如广开财路

建立自己的销售体系 / 163
把顾客分分类 / 165



- 组建分销渠道 / 167
- 选择适合自己的销售渠道 / 171
- 把大客户争取到手 / 173
- 加盟连锁店争取特许销售权 / 176
- 通过展会促进销售 / 179
- 通过电子商务与网络销售 / 181
- 通过电话打开销售渠道 / 185
- 电话销售的技巧 / 189
- 如何应对电话中的顾客 / 192
- 电话销售如何避免顾客反感 / 193
- 不断完善网站推广手段 / 195
- 不可忽视的电子邮件销售 / 198
- 建立客户网络 / 201
- 主动与顾客“套近乎” / 203
- 如何应对 6 种不同性格的顾客 / 206
- 与顾客建立友谊 / 208
- 制造机会广结人脉 / 210
- 与陌生顾客一见如故 / 212

第五章 高度重视与顾客的商务交往

- 创造良好的第一印象 / 217
- 自我介绍的礼仪 / 220
- 使用名片的艺术 / 222
- 谈话中的礼仪 / 224
- 销售员举止的禁忌 / 226



尊重外商的风土人情	/ 228
销售员参加宴会的礼节	/ 230
销售员在宴席上永远是陪客	/ 235
适当与顾客保持“礼上往来”	/ 240
把握与顾客面谈的第一句话	/ 247
与顾客面谈的五个方法	/ 250
销售员转换角色的九个要点	/ 253
销售员如何应对突发事件	/ 255
销售员与顾客洽谈的禁忌	/ 257

第六章 学会揣摩顾客的心理

洞察顾客的心理	/ 261
把握顾客的心态	/ 267
从体态来判断顾客的心理	/ 269
销售员的判断能力	/ 273
了解客户的内心世界	/ 274
掌握顾客的购买心理	/ 276
激发顾客购买欲的 21 个秘诀	/ 278
不同的顾客应用不同的销售战略	/ 282

第七章 不可忽略的售后服务

售后服务是抓住“回头客”的法宝	/ 291
成交只是销售的开始	/ 292



售后服务也是促销的手段 / 294
最好的销售就是服务 / 296
优秀的销售员要学会与顾客“换位思考” / 299
把服务“进行到底” / 301
将顾客的愿望放在首位 / 304
让客户做你的宣传员 / 306
接受顾客的抱怨 / 308
化解与顾客的矛盾 / 311



第一章

好员工方能做出好业绩



把自己培养成一名优秀的销售员

作为一名销售员,在你的销售中,你需要动用你可以使用的一切,千方百计地把自己与产品销售出去。

发挥你自己的优势,克服顾客的顾虑,成功地把你自己与你的服务销售出去。你要想到,别人代替不了你,你是世界上最成功的销售员,你的信心、勇气、想像力、持之以恒的耐心是你成功之源。

那么,你作为销售员应具备的素质又是什么呢?

持之以恒的耐力是你成功的首要条件,这一点在下面我们专题讨论,这里姑且不说。除此之外你还需要一些心理素质:

诚意,诚意是销售工作的最高美德。心存诚意,表现于外的是自然而然的语气,容易使顾客了解你话语中的真实性。假如没有诚意,那么你为了销售所发表的美妙言辞,很容易让人觉得你在装腔作势,失去真实感。花言巧语或许第一次能行得通,但是自第二次起,对方就会对你投以怀疑的目光。为了工作,即使不得不敷衍一番,但人们却往往会以此判断你的人格,于是你的整个人格就降低了。诚意是你的生命,的确,世上不会有无真实的诚意,也不会有无诚意的真实。

你的销售需要勇气。虽然有些顾客自以为是,经常认为自己拥有正确的



信念,因而持有与你一辩的态度。当然顾客的这种态度不适当,但他们还是衷心希望能与富有坚定信念及充满勇气的人为伍。顾客的心理很微妙,如果你自己产生“不能成交”这种念头,它就会由于心理感应而传达给顾客,使他说:“改天再说吧!”予以拒绝。

其实,你的工作就如同马拉松、高尔夫球等个人运动一样,最大的敌人并不是别人,而是你自己。假如你在销售之前,便觉得今天的运气不好,销售工作难以完成,可以预见的是,你绝难逃脱遭受拒绝的命运。

业绩良好的你永远要充满自信,内心只要有胜利的想法,让顾客因你的感染而去购买你的产品与接受你的服务。

你需要的销售知识,对于自己的工作、商品、销售方法须具备充分的认识。你对于销售的商品与服务,若能拥有丰富的知识,就能给顾客与你的上司留下深刻的印象。

你或许对商品的了解程度未及半数,当顾客问你时,你往往这个不知、那个不晓,从而使顾客对你丧失信心,他怎么能够购买你的产品呢?

为了使你成为一个受欢迎的销售员,你应该拥有丰富的知识,并且知己知彼,使顾客对你产生一种信赖感,于是你便成功了。

你在销售时,需要善解人意。你与顾客是一对矛盾体,你总是在顾客中生活,你要想战胜顾客的拒绝,使你的销售成功,则你就需要了解顾客的心理,以解他当务之急。

人们都有过于专注的性格,他总是急自己所急,当他口渴时,你所销售的除了饮料外对他都毫无用处,他会毫不留情地加以拒绝。

你善解人意,你将心比心,你急顾客所急,你想顾客所想,这是告诉你作为一个优秀的销售员所必须具备的素质,是你读再多的书也是学不来的。

拿破仑说过:想像力支配全世界。想像力配合技巧的语言,使你能栩栩如生地向顾客描述商品的价值,以及对顾客的利润,而使顾客主动要求你协助他。

富有建设性的想像力,经常能消除顾客的一些反抗心理,使他购买你的商



品,想像着由于购买眼前的商品,给自己带来的满足心理感受和不凡的地位,从而使他购买你的商品。

不仅如此,你有了这种强劲的素质,与你没有想像力的对手相比,可后来居上,甚至遥遥领先,只要你能发挥高度的想像力,销售的成绩定会上升。

你遵守诺言能给予顾客好的印象,前面我们已说过,这里就不再多说。

你在销售时,需要有礼貌,或许你认为与顾客交易时,应采取比较亲近的态度,甚至逾越习俗界限也无所谓,你这种想法太令人失望。你或许因一时的疏忽,忽略了界限而使行为失态,这可以理解,但不能原谅。

你在销售时,要使你的行动与谈话富有建设性。你的这种能力有很大的价值,也会使顾客由衷地尊敬你,更进而信任你。

对于他人的建议,在你尚无良好的补救方案之前,切忌任意妄加批评,你要知道,批评他人是很容易的,然而提出富于建设性的建议却非人人都能做到。只要你的态度富于建设性,你就可以成为备受欢迎的访客,否则,顾客会以我现在很忙的言辞来推辞你,使你尝到闭门羹的苦恼。

你在销售时,需要有克服顾客异议的能力,在你的销售态度、服务、价钱、付款条件中,无论哪一方面的说服都是促进你成功的因素。如果你学会了当顾客在不太愿意购买时,却能针对顾客的不同心理,说服对方购买,那毫无疑问,你已经是个够格的销售员了。

作为一个销售员,无论你处于何种情况下,都要能随机应变,即刻适应。所以你无论是从事哪一项销售工作,应在心理上有相当准备,以预防意外事件发生。尤其对于心思不定的顾客更应事先预防,以免对方产生犹豫不决和反悔的心情。

适应性并不是一味要你赞同对方的意见,只是对于顾客的想法,要有随时适应的变更能力,同时这也是说服顾客的能力。

你在销售时,需要不断地工作。人说:勤能补拙。你的销售额的增加在于成功的次数,而成功的次数又基于访问的次数。你访问的次数多,成功的机会就多;要增加访问的次数,就必须抓紧时间。这种生活相当劳苦,但所得到的



报酬之高,足以补偿付出的劳动。无论你从事销售工作的希望与目的如何,只要想使销售顺利完成,就必须不断工作。

“勤勉”这两个字,在你的销售中占有很重要的地位。况且,不分古今中外,所有销售工作的成果大部分均是以脚力换取的。你访问的工作是绝对必要的,是什么也无法代替的,你只有努力地走,才能成为最受欢迎的销售员。



销售员不可缺少的三大能力

销售人员的基本技能是指销售人员在日常工作中从业务活动所运用的专门技巧和基本能力。要有效开展销售工作,正确处理销售过程中出现的各种问题,必然要求销售人员掌握一定的工作技能,并且能够很好地加以运用。

1. 洞察能力

由于不同的人在天资、能力、个性、生活阅历、社会经验等方面存在着不同的差异,因而对一件事情就可能产生不同的看法,仁者见仁,智者见智。又由于各人所处的地位、担负的工作及生活习惯不同,从不同的角度去观察问题时,也会得出不同的结论,正所谓“横看成岭侧成峰,远近高低各不同”。我们在日常工作和生活中可以发现,有些人擅长于察言观色,而有些人对别人的态度变化则显得迟钝木讷,这说明人们的敏感性和洞察力是有一定差别的。如果某人具有敏锐的观察能力和行为上相应的灵活性,从这个角度看,该人就比较适合于从事销售工作。

销售人员的洞察能力,主要是指其通过顾客的外部表现去了解顾客的购买心理的能力。人的任何行为表现都与内心活动有关联,反映着内心活动的一个侧面。顾客也是这样,销售人员可以从顾客的行为中,发现许多反映着顾客购买内心活动的信息。因此,洞察能力就成了揭示顾客动机的重要一环。



要想提高洞察能力,首先必须从提高观察的质量入手。知识、方式和目的是影响销售人员观察质量的3个主要因素。

知识是观察顾客、理解顾客的基础,销售人员所具有的知识越丰富、越精深,那么对顾客的观察也就会越深入、越周全。例如,掌握心理学知识的销售人员,就能较快地通过顾客的言行、情绪,了解到顾客的意图与需求。没有外语知识、缺少产品知识和外贸知识的销售人员,就无法通过与外商谈话,接触去观察到外商的内心世界。

科学的观察方式,要求观察路线要正确:先上后下、先表后里、先局部后全部,先个别后整体等。注意力的分布要合理,视觉和听觉要密切配合,观察与判断也要有机地结合起来。

有一位颇有成效的销售小姐,不仅善解人意,而且敏感性很强,能准确地从对方的沉默中窥见对方的思想状况与内在意图。当别人问到她是怎样去把握对方沉默不语时的思想时,她回答道:“只要你留心观察,你就会发现对方虽然沉默不语,但你从他的神态和表情变化中能够发现内心思想感情的变化。比如在正常情况下,顾客坐着的时候总是脚尖着地的,并且静止不动。但一到心情紧张的时候,对方的脚尖就会不由自主地抬高起来,因此,我只要看到对方脚尖是着地还是抬高,就可以判断他的内心世界是平静的还是紧张的。又如,在正常状态中,吸烟的人熄灭烟蒂大都保留一定的长度,可是一到非正常的情况下,剩下的烟蒂就可能很长。所以,如果你发现对方手中的烟蒂还很长,却已放下熄灭了,你就要有所准备,对手可能打算告辞了。”从这位销售小姐的一席话中,可以看出她有何等观察入微的工作作风,这也道出了她做到成功销售的个中奥秘。

2. 社交能力

在社交场合,常常可以看到一些人一旦与他人相识,便能很快找到彼此有共同兴趣的话题,很善于与交往对象打交道,双方经过交谈加深了互相了解,彼此留下了良好的印象,关系也可以进一步改善。另有一些人,见了别人后只会平淡地寒暄几句客套话,然后就不知所措了。这两种人的差别在于社交能



力的强弱。缺乏社交能力的人,往往会人为地划地为牢,在自己与他人、与周围环境之间形成一道心理屏障。一个从事销售工作的人必须具备较强的社会交往能力,在任何场合都能应付自如、相机行事。社交能力是衡量一个销售员能否适应现代开放社会和做好本职工作的一条重要标准,销售人员要善于与各界人士建立亲密的交往关系,而目还必须懂得各种社交礼仪,比如日常生活礼节、外事交往礼节、各种宴会聚会礼节、公共场合礼节。在与顾客洽谈过程中,往往有些问题在正式谈判场合不能得到解决,而在社交场合却能得到圆满解决。

从某种意义上说,销售人员应是社会活动家,他必须视整个社会为自己工作的天地,具备与各式各样的人交往的能力。善于交际除了具有经验和阅历外,还要占有大量的信息,寻找一个双方都感兴趣的话题,在自己的周围吸引一批忠实的听众朋友。熟练的销售人员不能满足于只给对方留下热情非凡的印象,道别后就结束一切交际,而应该是一旦结识了新朋友,就需要不断巩固这种交往关系,使之常新,并成为永久的朋友。一些富有经验的销售人员在收到别人的名片后就着手建立一个档案,记下此后双方交往的情况,定时检查总结,找出哪些朋友关系冷淡了,出自什么原因,是不是自己没有主动联系,还是对方来信没有及时回音。顾客由于受到销售人员的尊重,他对于今后买卖双方的合作也会充满信心。

为此,在销售活动中,应注意做好以下几点:

- (1)待人热情诚恳,行为自然大方。
- (2)能设身处地站在顾客立场上考虑问题,体谅顾客的难处。
- (3)有自制能力,能控制自己的感情,能沉着、冷静地处理问题。
- (4)既有主见,又不刚愎自用。

3. 应变能力

在日常工作中,销售人员所接触的顾客很复杂,很广泛,他们有不同的籍贯、性别、年龄、宗教信仰,有不同的文化知识、思想观念、社会阅历、生活习惯和交往礼节。在购销交往过程中,销售人员首先要认真观察对手的特点,掌握