

王洪涛◎编著

销售人员不可不知的88个技巧

# 销售操控术

销售是一种博弈，真正聪明的销售人员会想方设法地控制销售过程，而有效掌握销售操控术，能让你在残酷的竞争中游刃有余！



科学出版社  
www.sciencep.com

# 销售操控术

销售人员不可不知的 53 个技巧

王洪涛 编著

 科学出版社

· 北 京 ·

## 内 容 简 介

有地图者不迷路,有方法者不盲从。在销售竞争日益激烈的今天,销售技巧显得至关重要,它决定了销售的成败。销售人员学习销售操控术,可以有效地提升自己的销售技巧。销售操控术可以帮助销售人员更好地控制销售过程,达到完成交易的目的。本书精心挑选了大量的销售案例,融入了许多销售人员的成功经验和方法,供读者学习、借鉴。

需要本书的读者,请与北京清河6号信箱(邮编:100085)发行部联系,电话:010-62978181(总机)转发行部、010-82702675(邮购),传真:010-82702698,E-mail:tbtd@bhp.com.cn。

### 图书在版编目(CIP)数据

销售操控术:销售人员不可不知的53个技巧/王洪涛编

著. —北京:科学出版社,2010.4

ISBN 978-7-03-026994-2

I. ①销… II. ①王… III. ①销售—商业心理学

IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第042628号

责任编辑:黄金涛 / 责任校对:柴慧丽

责任印刷:密东 / 封面设计:任燕飞

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

北京市密东印刷有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2010年4月第1版 开本:787mm×1092mm 1/16

2010年4月第1次印刷 印张:12.5 字数:160千字

定价:28.00元

# 前言



生活中无时无刻不存在着销售行为,这就意味着我们不得不正视一点:凡是拥有超强销售能力的人,总是能够在现实社会中获得令人羡慕的成功。

大到飞机轮船,小到一针一线,销售的本质都是一样的,无非就是把产品卖出去,把钱拿回来。但是在这一卖一拿之间藏有无穷的“玄机”,因为销售不仅是和钱打交道,更是和人打交道!

被称为汽车销售大王的乔·吉拉德,在做汽车推销员之前,只推销过日用品和电器,但他对车行老板说他既然能够推销这些,就能够推销自己;能够推销自己,当然也能够推销汽车!

有地图者不迷路,有方法者不盲从。在销售竞争日益激烈的今天,销售技巧显得至关重要,它决定了销售的成败。

销售人员学习销售操控术,可以有效地提升自己的销售技巧。销售操控术可以帮助销售人员更好地控制销售过程,达到完成交易的目的。本书着重从以下几点教你掌握销售操控术。

## ●销售人员如何自我修炼

很多时候,销售人员的工作就像过独木桥一样,暂时的失败恐怕不是因为力量薄弱、智力低下,而是周围环境的威慑——面对险境,很多人失去了平静的心态,慌了手脚,乱了方寸。鉴于这种情况,销售人员必须提升自己的内在素质。

## ●如何寻找你身边的潜在客户

对一个新进的销售人员来说,最为头疼的就是“茫茫人海,何处寻找潜在客户”。要确定谁是潜在的客户,并不是一件简单的工作,但其实客户无处不在,关键在于你能否练就一双发现客户的“火眼金睛”。



### ● 如何赢得客户信任

优秀的销售人员,总能够与自己的客户保持亲密的合作关系,即使是对那些初次打交道的客户,他们同样能够与其一见如故,这其中的奥秘就是了解了客户的心态并利用其有效地获取了客户的信任。

### ● 如何努力挖掘客户的需求

销售人员常常会遇到这样尴尬的情况:当自己已经很完美地将产品的优点介绍给客户后,即使他们对产品的优点表示相信和赞同,但最后却并不采取购买行为。为什么会这样呢?一般来讲,出现这样的情况,是因为销售人员忽略了一个重要的程序,即探寻客户的需求。

### ● 如何在拒绝中寻求机会

销售要有坚持不懈的精神。没有放弃购买的客户,只有放弃客户的销售人员。销售的道路不可能一帆风顺,没有坚持不懈的精神一切都会成为不可能。坚持是成功的支柱,虽然坚持不一定马上见效,但不坚持绝对不可能达成目标。

### ● 如何一气呵成促成交易

对于所有销售人员来说,把产品卖出去才是最终目的。在销售行业中,没有资历、年龄、相貌之分,业绩才是唯一的评判标准。所以销售人员如何在恰当的场合提出交易并促成交易显得尤为重要。

适合自己的才是最好的,对于各种销售技巧,销售人员要仔细辨别,有选择性地学习,这样才会不断地提高自己。本书精心挑选了大量的销售案例,融入了许多销售人员的成功经验和方法,供读者学习、借鉴。

衷心地希望这本书能给广大从事销售工作的朋友带来帮助。如果你发现书中的不足之处,还请提出宝贵的意见和建议。

# 目 录



## 第一章 销售人员的自我修炼

技巧1:优秀的销售人员是被培训出来的 /3

技巧2:因为专业,所以卓越 /6

技巧3:相信自己是最棒的 /8

技巧4:培养自己敏锐的洞察力 /11

技巧5:心理素质决定业绩 /14

## 第二章 谁是你要找的目标

技巧6:你了解客户的购买动机吗 /19

技巧7:寻找你身边的潜在客户 /22

技巧8:所有人都是客户 /30

技巧9:让现有客户为你搭桥牵线 /32

技巧10:不要小看一根电话线的作用 /35

技巧11:销售就像谈恋爱 /38

技巧12:追女孩前,要善于制造邂逅的机会 /40

技巧13:引起客户购买欲 /45

技巧14:让客户与你共舞 /48



### 第三章 赢得订单的前提是赢得信任

- 技巧 15:第一印象决定你的成败 /53
- 技巧 16:良好的形象会让客户接受你 /55
- 技巧 17:用赞美获得客户的信任 /59
- 技巧 18:了解对方心态才能有效获取信任 /61
- 技巧 19:投其所好能够最迅速地达到让别人喜欢自己的目的 /65
- 技巧 20:专家式的销售人员更容易获得信任 /67

### 第四章 努力挖掘客户的需求

- 技巧 21:明确客户的真实需求 /73
- 技巧 22:要懂得解读客户的心理需求 /76
- 技巧 23:客户的需求是需要引导的 /81
- 技巧 24:做客户肚子里的蛔虫 /85
- 技巧 25:会提问才会知道客户的需求是什么 /88
- 技巧 26:发现藏在客户内心的秘密 /91
- 技巧 27:了解影响客户决策的关键因素 /94
- 技巧 28:挖掘客户的潜在需求 /96
- 技巧 29:引导客户主动说出想法 /98
- 技巧 30:努力满足客户的安全需求 /101
- 技巧 31:每一位客户身后都站着 250 名客户 /104
- 技巧 32:照顾好每一个客户的需求 /107

### 第五章 在拒绝中寻求机会

- 技巧 33:销售拜访是一个持续的过程 /113
- 技巧 34:发掘问题背后隐藏着的问题 /117



技巧 35:没有坚持不懈的精神,一切都会成为不可能 /119

技巧 36:越是害怕被客户拒绝,你就越会被客户拒绝 /121

技巧 37:嫌货才是买货人 /125

技巧 38:勇于承担责任 /130

技巧 39:制订出多种解决问题的方案 /133

技巧 40:投其所好,满足客户的需求 /137

技巧 41:应对客户拒绝托词的策略 /141

技巧 42:提问说服客户 /147

技巧 43:处理客户反对意见的策略 /149

技巧 44:把客户拒绝购买的消极因素变成积极因素 /152

## 第六章 一气呵成促成交易

技巧 45:针对客户心理来促成交易 /163

技巧 46:向客户提出购买请求 /167

技巧 47:善用具有决定性的直接促成技巧 /171

技巧 48:“意向引导”促成交 /173

技巧 49:千万不要太咄咄逼人 /177

技巧 50:急于求成往往很难取得成功 /179

技巧 51:真正为客户着想 /184

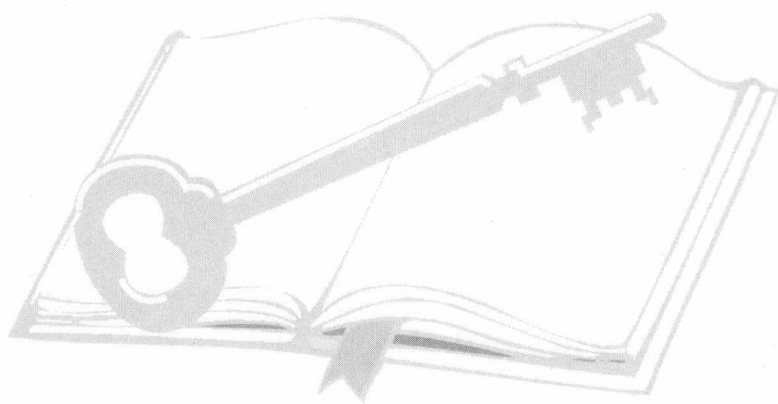
技巧 52:要想维持客户的忠诚度,销售人员就必须先忠诚于客户 /187

技巧 53:销售活动真正的开始是在成交之后,而不是之前 /190



# 第一章

## 销售人员的自我修炼







## 技巧 1: 优秀的销售人员是被培训出来的

销售人员让自己参加培训是对自身的一项重要投资，也是一项伴随终身、最划算、最有效、最安全的投资。富兰克林曾说：“花钱求学问，是一本万利的投资，如果有谁把所有的钱都倒进了脑袋中，那就绝对没有人能把它拿走了！”由此可见，任何一项投资都比不上培训投资。

### 小案例

日本丰田公司素有“销售的 TOYOTA”之称，它拥有大批优秀的销售人员，丰田公司坚信销售人员是训练出来的，而不是天生的。新人们进入公司后，前四个月由机械部门对其进行培训，让新人们透彻地了解汽车的构造，在接下来的两个月里，新人们开始接受销售培训，而随后的六个月，他们会被相继分配到各分公司、营业部，由资深销售人员带着做实战练习。可见，在丰田公司，新人们都要经过一年的训练期，才能成为正式的销售人员。丰田公司的管理者认为在经过上述的培训后，几乎所有人都能被训练成优秀的销售人员。

施乐公司的一位训练主管就曾经这样说过：“我们最喜欢训练那些刚步入社会的年轻人，他们的可塑性最强。在基础销售训练课程中，每位参加训练的销售人员虽然领悟能力有别，但经过



多次反复练习之后，每位销售人员都能达到我们所期望的标准。

就像一些刚刚学步的婴儿，最初你看着他们跌跌撞撞，但不久之后他们每个人都能在你面前走路。”

一谈到培训，总有销售人员这样说：“太忙了，我每天早上六点半就得起床，晚上跟客户谈到十点多才能回家，哪儿有时间静下心来学习！”“又要工作，又要照顾家庭，年龄也大了，一些自己想学的东西再抓起来很难啊！”“看了很多书，觉得也没什么用处，还不如看看电视放松放松呢！”“完成这个月的任务再说吧，培训，等有闲心的时候再说。”于是，培训的计划一再被搁置，培训的时间也一直没有预留出来。

但是，销售人员须知成功的销售不仅依赖于个人的天赋，更取决于专业知识和实战经验的积累。摩托罗拉、IBM、奔驰、施乐、丰田等国际性大公司，都以拥有优秀的销售人员而在业界享有盛名。为什么这些公司的销售人员都有着一流的专业销售技巧呢？原因很简单：优秀的销售人员是被培训出来的。

每个公司为了提高本公司销售人员的综合素质，都会定期或不定期地举行员工培训，培训内容主要包括从业心态、工作技巧和专业知识等内容。销售人员应该尽量抓住和利用公司提供的学习机会，并在具体培训中做到以下几点。

### ☞ 主动争取参加

公司组织的某些培训，销售人员应该尽量争取参加；在培训期间和培训之后，销售人员可以主动和参加培训的其他销售人员沟通，共同学习培训课程的内容。



### 🌀 全身心投入

公司组织的培训，一般会占用个人时间，比如下班时间或者是周末，不要过于计较一时的得失，不要管它是否有益于当时的工作，最好都参加。即便培训内容不能现学现用，但也能帮助销售人员开拓视野，提高知识的广度。

### 🌀 认真学习

无论是参加公司组织的全员性培训，还是通过努力争取到的培训机会，销售人员都要珍惜。在学习的过程中一定要认真听课，做好笔记，尽量掌握培训课程的全部内容。



## 技巧 2: 因为专业, 所以卓越

在销售过程中, 销售人员可以凭借自己专业的知识在较短时间内赢得客户对自己专业能力的信任, 从而使客户做出有利于销售人员自身的采购决策。

### 小案例

前方就是收费站了, 车辆的行驶速度渐渐慢了下来, 好多车辆开始拐入辅路准备加油。距收费站不远, 就是有名的××加油站。熟悉这里的司机都知道, ××加油站是这里的红旗加油站之一, 该加油站不仅油的品质好, 而且加油员的服务也周到细致。还有一样让人很佩服的是: 问起油品的有关问题, 这里的加油员几乎百问不倒。

一位好奇心很强的老客户在加完油后, 特地进行了一番实地考察。她询问加油站的张经理: “听说站上有岗位练兵栏, 每日一题考核员工, 我能考一考吗?” 张经理欣然答应。这位客户便叫来一名加油员, 边读题卡边看下面的答案。加油员答对了。她又叫来另一名加油员, 从练兵栏上抽了另一道题, 加油员又答对了, 而且答得从容不迫, 给人一种烂熟于心的感觉。这时, 一辆配送油的车正好开了进来, 这位客户灵机一动, 又“刁难”说: “我想考考你们这里闻一闻汽油就能知道标号的能人。”她



指的能人是计量员小陈。小陈被蒙上双眼后分别嗅了嗅几瓶盛好的汽油，准确地说出了它们的标号。老客户惊诧不已。小陈扯下布条，又将手指伸进瓶中蘸了蘸，在指腹上捻了捻，说：“我还能说出它们的密度。”

老客户带着惊奇和赞叹，心悦诚服地离去了。

掌握专业的产品知识是销售人员赢得客户信任和订单的基本条件。每个成功的销售人员都必须对自己所售产品有一定的了解，并在工作中不断积累专业知识，但有了专业知识又并不意味着就一定能够击败竞争对手。要想成功赢得订单，销售人员必须进行强化训练，提高各方面的能力，提升自己的核心竞争力，使自己真正成为客户的顾问，成为一个专家级销售人员。这样，销售人员不仅能为客户提供产品，还能为客户解决实际的问题，切实满足客户的需求。



### 技巧 3: 相信自己是最棒的

自信, 对于一个销售人员的成功是极其重要的。当你和客户会谈时, 言谈举止之间若能表露出充分的自信, 则会轻松赢得客户的信任, 客户信任了你, 才会相信你的产品介绍, 从而心甘情愿地去购买。

#### 小案例

人类在过去一直试图在 4 分钟内跑完 1 英里, 据说古希腊选手为了打破此纪录, 甚至在背后放狮子追赶, 但仍然没有达到目的。因此, 几千年来, 人们都相信在人类体能的极限内打破这个纪录是不可能的, 而认为造成这个结果的原因是人类的骨骼结构不对、关节阻力太大、肺活量不够等。后来, 有一个人却证明了人们过去的猜想是错的。班尼斯特奇迹般地在 4 分钟内跑完了 1 英里。此后一年, 37 位选手也做到了, 又过了一年, 又有 300 位选手打破了此纪录! 目前, 世界级的跑步比赛中有资格参赛的选手, 哪怕是最后的那个运动员也会在 4 分钟内跑完 1 英里。而在很多年前, 这一直被视为是一项不可能完成的挑战。

究竟是什么原因导致了这种奇迹的发生呢? 人类的训练方法没有根本性的变化, 人体的骨骼结构更没有任何进化, 而改变的其实只是人类的态度。





当你很清楚自己将要成为什么样的人时，你就要全力以赴地努力成为那样的人。很多刚入行的销售人员总是怀疑自己做不好销售，更不用说相信自己能够成为卓越的销售高手了。因此，他们一旦遇到一点儿小挫折，就开始动摇，试想，这种人又如何能把销售工作做好呢？不自信和害怕失败是一种自我毒害的状态。当销售人员心存消极思想，其生理状态、思考方式及心境就会变糟，从而会影响其工作成绩，而不好的工作成绩又会直接影响其心情，最终形成了恶性循环。因此，从现在开始，销售人员要抛弃以往怀疑自己做不好销售的错误观念，相信自己，并且大声对自己说：“我是最棒的！”

如果你对自己和自己的产品充满了自信，那你必然会有一股不达目的绝不罢休的气势。而不自信，就可能使交易失败。在导致自己失败的消极态度中，罪魁祸首的因素就是销售人员预先失去信心，他们认为自己无法将产品销售出去。

那么如何才能表现出你的自信呢？

销售人员必须衣着整齐，挺胸平首，笑容可掬，礼貌周到，对任何人都亲切有礼。这样，就容易使客户接受你，而你的自信也必然会自然而然地流露于外表。

销售人员即使在一开始满怀热心，但当遭到客户的冷言冷语，甚至无理侮辱时，自信就很容易消失了。那么这时销售人员应该如何保持自信呢？这就要看销售人员的自信心是否坚强了。销售人员一定要沉住气，千万不要流露出任何不满的言行。要知道，客户在与你接触时，并不会去注意自己的言行是否得体，而总是在意你的举止是否恰当。客户一旦发现你信心不足，就对你的产品不会有什么好感了；即使他还是认为你的产品质地优良，很合其需要，但见你急于售出产品，也会乘虚而入，得寸进尺，使劲压价。