

销售人员四阶全程培训系列

生存期 销售系统训练

打动客户拿下销售第一单
减少销售人员的淘汰率



全程全能的实效培训，为每个阶段的销售人员量身订做的成长方案

秦 毅◎著

生存期

生存期是指，销售人员正式承担业绩压力后的大约一年的时间。到了生存期，无论是主动还是被动，销售人员的离职率是最高的。能否顺利拿下第一单，就成为销售人员职业生涯的第一道坎儿。

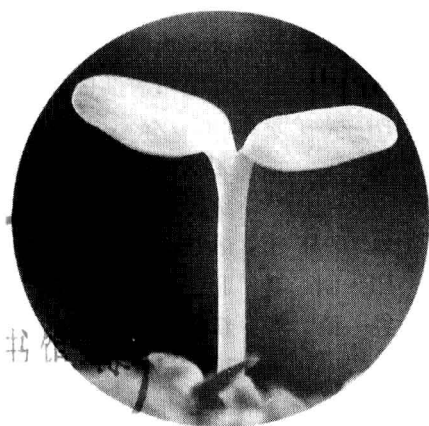


北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

销售人员四阶全程培训系列

生存期 销售系统训练

秦 毅◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

生存期销售系统训练/秦毅著. —北京: 北京大学出版社, 2010. 10

(销售人员四阶全程培训系列)

ISBN 978-7-301-17828-7

I. 生… II. 秦… III. 销售学—基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 186642 号

书 名: 生存期销售系统训练

著作责任者: 秦 毅 著

责任编辑: 于海岩

标准书号: ISBN 978-7-301-17828-7/F·2587

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京嘉业印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.25 印张 167 千字

2010 年 10 月第 1 版 第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

阅前总自检

在翻开本书仔细阅读之前，请先来一个简单的自检，这既能够帮助你回顾针对生存期销售人员的培训状况，同时还能帮助你初步了解本书的结构和内容。好，让我们开始吧！

测 评 项	×或√
1. 对于刚开始承担业绩压力的销售人员是否有单独的培训？	
2. 公司是否有独立的介绍客户背景情况的培训？	
3. 是否每个销售人员都能明确地讲出客户采购和决策的流程？	
4. 对于客户的采购需求是否有明确的分类及应对策略？	
5. 销售人员是否清楚客户采购心理的五阶段变化？	
6. 销售人员能否准确说出五个推销阶段应当做的具体工作？	
7. 是否对目前的每一个销售机会都能明确界定其所处的阶段？	
8. 对于陌生客户的电话预约，成功概率大于30%吗？	
9. 公司是否进行过专门的电话预约培训？	
10. 如果预约不成功，是否有两种以上的方法跟进？	
11. 在接触客户前，是否每次都专门收集客户的背景资料？	
12. 公司是否提供过专门的提问和聆听方面的培训？	
13. 作为销售队伍的管理者，是否对销售新人进行过随访和指导？	
14. 销售新人中是否有人害怕与客户见面？	
15. 对有些表现出不自信的销售人员，作为经理是否进行过针对性的心态调整和指导？所采用的方法是否在三种以上？	

前言

当经理拍拍你的肩膀，说：“小伙子，下周一正好是1号，你身上得压压担子了！第一个月要求不高，先做100万吧，相信你肯定能做到……”说完，经理转身走了。

这时，办公室只留下你自己，你会有何感受？与入门期不同，生存期销售人员将面对现实的业绩压力，同时也将独立地面对客户和竞争对手。本书的重点就是阐述处于这一阶段的销售人员，所应接受的培训内容和与之相应的培训方法。本书从生存期销售人员的特点出发，在描述了此阶段销售人员所必须接受的九项训练之后，重点阐述对客户知识的了解与掌握、客户购买心理与推销步骤、如何与客户电话预约见面、如何了解客户的背景情况，以及销售人员常见的九大心理障碍等五个方面的要点。此外，本书还穿插介绍了客户采购的五个阶段、客户知识的八项内容、处理客户拒绝的七个步骤、客户问题的典型表象等与此阶段销售人员成长密切相关的内容。

本书是《销售人员四阶全程培训系列》的第二册，与第一册《入门期销售系统训练》不同，本书更侧重于与客户面对面接触时的常用技巧，并强调了这些技巧在具体应用时应注意的问题，以及销售队伍的管理者在辅导下属这些技能、技巧时应采取的具体步骤。

总之，处在生存期的销售人员，承担了比入门期更大的心理压力和市场竞争，因此对他们培训效果的好坏，不仅会影响到他们实际业绩的产出，更有可能影响到他们是否能够继续“生存”！



阅前总自检	V
前 言	VI
引子 鹰的一家	1

第●章 生存期销售人员的培训要点

一、生存期销售人员的七大挑战	9
----------------------	---

之所以叫做生存期，是因为处在此阶段的销售人员，其主动离职或被动离职发生的概率是最高的。因此如果销售队伍的管理者能够透析此阶段销售人员所面临的诸多挑战，肯定对后期的培养和塑造大有裨益！

二、生存期的培训要点	31
------------------	----

既然生存期是一个销售人员在公司发展过程中最敏感、最关键的阶段，那么此阶段的培训重点到底应当放在哪里？具体的培训内容又如何？

第●章 客户知识的掌握与运用

一、客户知识及掌握现状	43
-------------------	----

为什么与客户方的决策者总是打不开话题？为什么挺好的推销话术成了隔靴搔痒？为什么点灯熬油弄出来的建议书却被客户不置可否？其实这些现象，都与销售人员所应掌握的客户知识密切相关……

二、客户知识包含的内容	49
-------------------	----

既然客户知识如此重要，而许多公司的销售人员对于客户知识的掌



握也并不理想,那么,作为一个合格的销售人员,要想顺利度过生存期的考验,到底应当掌握哪些客户知识?这些知识又应当掌握到何种程度?

三、应用客户知识时应注意的问题 62

仅仅知道所应掌握的具体内容肯定还是不够的,作为销售队伍的管理者,还必须谙习具体的培养和考核下属掌握客户知识的方法,这样才能使销售人员见到客户时不仅“能知”,而且“能行”!

第③章 客户心理与推销步骤

一、客户心理第一阶段:感觉良好 69

要想顺利实现推销,就必须了解客户的采购过程,而采购过程的核心,就是客户的决策心理,即当客户面对一个新的产品或供应商时,其内心的具体独白。

二、客户心理第二阶段:确定需求 78

许多客户其实在面临采购时,并没有想清楚自己到底想要什么,而这时,销售人员必须帮助客户厘清想法,必要的时候还要加以引导才行。

三、客户心理第三阶段:评估比较 87

客户有了初步的采购意向和标准后,还不会马上付诸实施,因为每个人都希望少花钱多办事,并且有的客户此时还会表现得犹豫不决。因此,如何有效应对客户的综合评估,促使客户确定有利于自己的采购标准,这些都是销售人员必须具备的基本功!

四、客户心理第四阶段:决定购买 94

突破黎明前的黑暗,胜者方能为王!在签约的前夜,依然有许多的挑战,这时销售人员应当做好哪些工作?应当掌控哪些关键的步骤?



第四章 电话预约的步骤和技巧

一、电话预约中的常见问题 107

电话预约是销售人员与客户见面的第一道屏障。功力不够的销售人员要么词不达意，遭到客户的冷淡拒绝；要么死缠烂打，最后引起客户的反感。那么销售人员失败的原因到底是什么？

二、电话预约过程中的关键步骤 113

了解了电话预约失败的原因后，要如何做才能马到成功呢？其实电话预约有七个步骤，销售人员熟练掌握这七个步骤，就能够大大提升与客户见面的机会。

三、处理客户拒绝时的常用技巧 127

打电话预约客户时总会遇到客户以各种理由拒绝，这是每个销售人员都经常遇到的现象。因此销售人员必须掌握几种常用的处理技巧，使这些技巧与电话预约的关键步骤结合，才能进一步提升预约成功的概率。

第五章 了解客户背景的方法与技巧

一、初次拜访中的常见错误 135

电话预约成功只是万里长征的第一步，要想和客户达成协议，还要在初次拜访时给客户留下一个好的印象。很多销售人员认为客户愿意见面就万事大吉，却在与客户初次见面时表现欠佳，以后想挽回就难上加难了。

二、了解客户背景信息的方法和技巧 142

与客户第一次见面，销售人员的主要目的不是卖出产品，而是了解客户的背景信息。而这需要有一定的方法和技巧，只有合理运用才能既成功了解了信息，又不至于引起客户的反感。



第⑥章 销售人员自信心的塑造与培养

一、销售人员的九大心理障碍 155

处在生存期的销售人员，在成长路上总要遇到各种各样的心理障碍，总结起来，对销售人员影响最大的有九个，戏称为“九只拦路虎”。如果不打倒这“九只拦路虎”，销售人员很有可能在技能训练还未展开的情况下，就选择了从业务战线上“主动阵亡”……

二、销售人员缺乏自信时的外在表现 164

销售人员缺乏自信时，往往会有特定表现。作为销售队伍的管理者，一定要多加注意，及时解决，不能任由销售人员自生自灭。

三、塑造销售人员自信心的方法与渠道 166

自信心是可以培养的，作为销售队伍的管理者，一定要了解塑造销售人员自信心的方法与渠道，才能帮助销售人员重拾信心。

参考答案 177

鹰的一家

3月的漠北山林依然银装素裹，银灰的天际下，一只苍鹰在低空滑翔……

突然，苍鹰的身子猛地一沉，同时矮树丛中传出一阵撕咬和尖叫，苍鹰双翅翻动着，扫起了一片带泥土的积雪，又忽地腾空而起，苍鹰的爪下，已多了一只绝望的山地灰兔……苍鹰沿着悬崖边，冒着被尖锐岩石碰断翅膀的危险，快速地向前飞翔，因为她知道，只有这里有扰动的气流，能帮助她更快地回家，家里有四个嗷嗷待哺的婴儿，正在饥饿中苦苦守候……

4月的深山，积雪已渐渐化去，枯黄的草丛中，已经显露出了绿色。悬崖边的一棵荆棘顶上，一个巨大的用树枝和枯草编成的扁圆形的鹰巢里，四个小家伙正在叽叽喳喳地翘首远望……

老大是一只毛色黑亮的雄鹰，他仿佛有一种天生的预见性，能够预知妈妈能否满载而归，所以他并不像兄弟们那样，一听到风吹草动就兴奋不已……老二与老大不同，破壳时的颠簸使他先天发育不全，右侧的爪略短，使他即便是立起身子也显得有些倾斜……老三的叫声最大，“啾啾啾”的叫声，经常为他带来妈妈的特殊照顾，这已成了他赖以生存的法宝……那个几乎每次都是最后吃到食物，有时靠着大哥施舍才能勉强度日的是老四，他的身材不及哥哥们壮实，毛色暗淡稀疏，叫声也不响亮，争抢食物时只会“尼莫尼莫”地呻吟……

每次捕猎归来，鹰妈妈看着四个小家伙争来抢去、狼吞虎咽，心里



既难过又高兴又惋惜：难过的是不能保证每只小宝宝都能吃饱，尤其是老四尼莫，总是带着失望的眼神结束晚餐；但高兴的是不管怎样，他们都在长大，就连跛脚的老二也能直起身子，扇着翅膀，看上去还挺有劲；但往往高兴之后，马上又是惋惜，因为鹰妈妈知道，孩子们长大了，就必须让他们离开，远走高飞，去寻找属于自己的天空……

5月的山林已经渐显浓绿的颜色，那斑斓的绿色对于四只雏鹰来讲，充满诱惑。老大已不愿在巢中等待，而是站在巢边翘首，虽然有过几次失足坠下的经历，但也就是第一次令他胆寒，后来他自己摸索，只要用力抖动翅膀，就会化险为夷。跛脚老二非常谨慎，虽然脖子比以前挺得高了许多，但他还是紧紧地抓住巢底的树干，只不过更愿意向浓浓的绿色山林远望而已。总是“啾啾啾啾”的老三，对山林的色彩最没兴趣，他变得越来越信赖自己的法宝，因为只要自己一叫，妈妈就会首先给他最大最肥的一块嫩肉，所以大部分时间里，他都在巢中央最软最暖的草甸上呼呼大睡着。其实对绿色最向往的，却是最瘦小的老四，每次看到妈妈从丛林中跃出的身影，他说不出来的羡慕，心中暗暗赞叹。他常常想着绿色山林里肯定有一个宝库，里面有山鸡、野兔、田鼠，还有鸽子……尼莫经常侧着身子挤到巢边，探着小脑袋向远处张望，但往往都会遭到大哥的斥责，最终被他有力的翅膀打回巢的中央……

6月的一天下午，鹰妈妈的身影又从丛林中跃出，这一次的跃出，令孩子们都兴奋得尖叫起来，因为他们看到，在妈妈的爪下竟然是一头足够他们饱餐两顿的小野猪……

四兄弟狼吞虎咽地吃着，根本没有注意到，母亲的脸色有些黯然，没有了往日看他们吃东西时的兴奋，取而代之的，竟是忧伤……

鹰妈妈早就想好了，这是四兄弟最后的聚餐，因为明天，鹰妈妈就必须送他们上路。天性告诉这位妈妈，必须在初夏时就让孩子们独立地去面对大自然的洗礼。因为，如果再晚一些，他们就可能因得不到足够的锻炼，或没有足够的时间找到能养活自己的领地，那他们无论如何也

挨不过严冬，就再也看不到明年的绿色山林了！

第二天的早晨，与往日不同，叫醒尼莫的不是那一缕刺眼的阳光，而是鹰巢剧烈的震动。“怎么回事？好像要翻个底朝天。”慌乱中尼莫赶紧张开双眼，但眼前的景象让他不知所措。

只见妈妈如巨石般立在巢边，而大哥却在半空中忽上忽下地盘旋，大哥的双眼布满血丝，眼神中充满愤怒和疑惑。他几次想靠近鹰巢，但被妈妈毫不犹豫地啄了回去，一次比一次用力，一次比一次凶狠。很快，大哥肩膀的羽毛开始脱落，无助地飘下山谷……

“啊！是妈妈不让大哥再回到巢里，妈妈要赶大哥走？”尼莫突然明白了妈妈的意图，但他还是不理解妈妈为什么要这样做！果然，过了一阵儿，大哥已经没有了勇气再靠近鹰巢，只是在十几米远的另一棵灌木上一边修整着羽毛，一边“嘀咕嘀咕”地朝这边叫着。这时的叫声中已没有了愤怒，有的只是哀求，仿佛在说“妈妈您为什么突然不让我回家？我并没有做错什么！妈妈让我回去吧”。但妈妈的回应正相反，只见她再次张开双翅，更凶狠地冲向十几米外的老大。三兄弟见此情景都大吃一惊，他们深知，此时的大哥根本经受不住这一击。老大此时终于明白了妈妈的心思，妈妈是想赶他走，并且走得越远越好……

母子俩的身影在悬崖间跳跃着，大哥在前、妈妈在后，越走越远，直到消失在浓郁的绿色里……

此时的鹰巢格外平静，兄弟三人你看看我、我看看你，眼神中突然一起泛起了恐惧，“是啊，妈妈突然赶走了大哥！会不会也要把我们一个赶走？我们可是从来没离开过这个巢半步，更别说飞了”。

伴随着老三“啾啾”的一声惊叫，丛林中又迅速闪现出妈妈的身影，但这身影带来的不再是欢乐的期盼，而是慌乱和恐惧……

果然，妈妈巨石般的身影又出现在了巢边，被刚升起的阳光照着，泛出一圈金色的光芒，妈妈的眼睛已看不太清晰了，但能够感受到她的那份执著。在巢边抖动了几下翅膀后，妈妈看了看已经惊呆了的三个孩



子，眼神中闪过了一丝伤感，但也就一刹那，就又变得坚定甚至有些凶狠，她歪过头，眼睛直勾勾地盯着跛脚老二，很明显地是在说“该你了”。

尼莫清晰地看到，此时的二哥好像非常平静，他顺从地往巢边挪着身子，用高低不同的两爪勾住巢边刺棘的枝干，像做准备活动一样扇了几下翅膀，就突然径直地冲下了山崖。伴随着两个弟弟的惊呼，老二在下落中匆忙扇动着翅膀，但明显还是把握不住平衡，只见他踉跄着向下坠落，直到一棵斜长出的小松树挂住了他的翅膀。

鹰妈妈探出头去，看了看正在半山上挣扎着站起身来的老二，似乎觉得老二走得还不够远，于是就像对待老大一样，径直俯冲下去……

尼莫缩在巢的中央，根本不忍看二哥的命运，不过他还是听到了妈妈的长啸，和刚才一样，也是越来越远……

当妈妈的身影再次出现在巢边的时候，老三的“啾啾”已经变成了惨叫，他浑身颤抖，拼命抓着最里面的一根刺棘的枝干，死也不肯放手，任凭妈妈对他的怒吼、扇打和啄咬……

也不知过了多久，尼莫觉得三哥的叫声渐渐小了，他偷偷地睁眼一看，四处散落着他和三哥的羽毛，三哥还蜷缩在他的旁边，肩膀上的羽毛已经掉了一半，裸露的皮肤上还渗透着鲜血，唯一不变的，是他仍然死死地抓着支撑巢的最大的枝干，一动不动。而妈妈已不知去向……

又过了许久，三哥渐渐恢复了理智，他略微松了松紧握树枝的双爪，看了看四处散落的羽毛，又“啾啾啾啾”地哀鸣起来。此时已经是下午了，天边涌过来一片乌云，遮蔽了刺眼的阳光，不远处的绿色丛林与天际连成了一片。就在天际与丛林之间，妈妈的身影又缓缓地出现，尼莫和三哥又紧张了起来，两人互相依偎着、颤抖着，直到他们看清楚妈妈爪下的那只野兔。

妈妈的眼神不再凶悍，她轻轻地用嘴梳理着老三和尼莫的羽毛，仿佛在对他们说：“过去了，都过去了，我改变主意了！”这时的老三，又

恢复了往日的神经，一边大口地嚼着食物，一边又“啾啾啾啾”地撒起娇来。尼莫心里有一种说不出的滋味，虽然今天肯定能吃个饱饭，但过分冷清的晚餐，反而让他不太习惯，脑子里总在想：“大哥、二哥他们在哪里？能吃上晚餐吗？妈妈会不会回心转意把他们接回来？”

一阵沉闷的雷声过后，哗哗的雨下起来了，天色更暗，直到完全黑了下来。尼莫难得睡这么个好觉，肚子饱饱的、窝大大的、身子下面的草软软的……

尼莫梦见了二哥，他抖动着翅膀，比大哥飞得还高还远，不经意间，二哥从嘴里丢下来一个大大的松果，尼莫急忙扬头去接，可是没接到。松果掉在了窝里，自己翻开草却看不到，但又觉得就在自己身子下面，滚过来滚过去的，弄得自己很不舒服，好像身子底下的草都变成了坚硬的树枝。他挪动身子，左寻右找，可还是不见那个松果的身影……

第二天的阳光格外刺眼，当尼莫自己睁开眼睛的时候，却被惊得每一根羽毛都竖了起来……

原来不知道怎么回事儿，自己和三哥都处在了巢的边缘，几乎有半个身子已经探到了悬崖外，而妈妈身处巢的正中央。不知什么时候，巢中央的软草早已不见，妈妈的利爪牢牢地抓了三哥昨日的救星，那根巢中最粗大的枝干。此时的三哥正在巢边哀鸣，不断慌乱地变换着自己双爪的位置，幻想着能够再抓住那根救命树枝，但此时妈妈早已占据最有利的位 置，三哥想回到巢中央是根本不可能的。只见妈妈微微抖动了一下头，又看了看她最心爱的这个宝贝，眼神中虽没有了凶狠但却平静而坚定，妈妈慢慢地低下了头，尖尖的喙伸到了三哥的肚子下面。此时的三哥还在拼死地抓住巢边的小枝，整个身子因绝望而颤抖着，但一切已经徒劳。妈妈身子往后微微一顿，脖子猛地一抬，随着一声惊呼，三哥连同爪下的那几根碎枝，带着他绝望的“啾啾啾啾”的叫声，被斜着抛向了半空，然后直直地坠落下去……

整个巢都在颤动，一上一下的，妈妈从巢边探出头去，看着自己的



宝贝伴随着慌乱的翅膀舞动而越落越远……

此时的尼莫，心里反而平静下来了，他突然明白了，原来妈妈昨晚一根一根扔掉了巢中的软草，使他们因不舒服而自动挪到了巢边，这一切都是要把他们彻底赶出这个家，去独立地面对大自然。尼莫虽然此时还不完全明白妈妈这么做的目的，但有一点他很清楚：下一个走的就是自己！

但是，妈妈好像犹豫了，她并没有立即行动，而是转过头来看了看尼莫，眼神中竟然流露出些许怜悯，身子也向巢中央退了退，好像在对尼莫说：“孩子，来，靠近点，你站在那里，风会把你刮下去的，妈妈现在不赶你走……”

但此时的尼莫不知怎的，心里已然完全没有了了对未来的恐惧。“我要像三个哥哥一样，今天也要离开这里！”想到这儿，尼莫扭转脖子，有点笨拙地调换了自己双爪的位置，使自己的身体完全转了过来……

这绝对是他第一次面对巢外面的世界，虽然之前自己也无数次打量过面前的这片山林，可那都是趴在巢边欣赏风景。而今天不同，此时的自己大半个身子已经探出巢外，已经感受到了从悬崖底部汹涌而来的气流，也感受到了远处丛林的召唤。

尼莫没有犹豫，他模仿着大哥的样子，用力扇动了几下翅膀，双爪猛地一蹬，箭一样地冲了出去……



鹰妈妈硬下心肠逼着孩子走向大自然，就像企业销售队伍的管理者，必要的时候也要硬下心肠给新人压担子，逼着他们走向市场。虽然市场上有挑战、有坎坷、有风险，就像四只小鹰所面临的大自然一样，但只有这样，整个队伍才能成长……

..... <<

第一章

生存期销售人员的培训要点

与入门期不同，生存期才是一个销售新人真正面临挑战的开始，因为此时的销售人员才开始独自面对压力，才开始独自承担起自己的责任。面对这一挑战，有的人主动迎接，有的人被动接受。这一时期充满着疑惑、愤懑、恐惧，甚至是绝望，就像雏鹰面对自己的第一次展翅一样……

