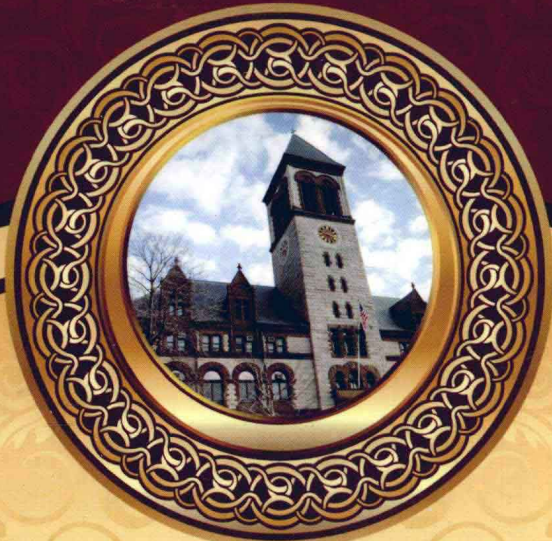




开启智慧的大门
从此迈上通往销售精英的光明大道

哈佛最神奇^的 8堂销售课

震撼心灵的培养销售精英的绝佳秘籍

苏 山◎编著

快速提升销售业绩的实战宝典
成就顶级销售精英的完全手册

北京工业大学出版社



哈佛最神奇^的 8堂销售课

HAFO ZUISHENQI DE
8 TANG XIAOSHOUKE

苏 山◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

哈佛最神奇的8堂销售课/ 苏山编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5639 - 2989 - 4

I. ①哈… II. ①苏… III. ①销售—通俗读物
IV. ①F713.3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 014003 号

哈佛最神奇的8堂销售课

编 著: 苏 山

责任编辑: 杨 青

封面设计: 兰旗设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010 - 67391106(传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京高岭印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 17

字 数: 240 千字

版 次: 2012 年 3 月第 1 版

印 次: 2012 年 3 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2989 - 4

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前言

有着辉煌历史的哈佛大学向社会输送了大批优秀的商界人才，而且他们已成为世界商界的精英，为美国及世界经济的发展和社会的繁荣进步作出了重大的贡献。也正因为如此，哈佛的销售管理学成了人们学习的热门课题，特别是近几年来，美国商界弄潮儿纷纷前往哈佛进修深造，以期从中了解销售的真谛，深刻理解哈佛销售奇迹的制胜之道。

本书就是在这样的背景下诞生的，它不但生动地描述了哈佛大学鲜为人知的学习经验，而且介绍了哈佛经营的特殊精神和管理的特殊方法，向人们展示了哈佛销售管理这一不朽的精神。

身为销售员的你可能遭遇过以下情景：纵使你费尽唇舌，不停地介绍自家产品的优点及好处，客户还是摇头说“不”；当你进行电话拜访时，刚一开口说明来意，就听到对方连忙说：“谢谢，我不需要。”类似令人沮丧的回应，其实是有方法扭转的。本书所提供的系统性的8堂课，能为你打造出“专业，体贴”的形象，让你成为屡创佳绩的销售明星！

许多人认为要成为最佳销售人员或超级销售明星，需要参加所费不赀的训练课程或研讨会。然而，本书作者通过数年来的系统性整理，结合哈佛销售管理的理念和方法，将销售制胜秘诀平均分布在8堂课里面，跟随这8堂课的脉络，你能快速且轻松地习得经过市场证



哈佛最神奇的8堂销售课

实有效的策略,并能成功应对客户的冷漠与异议。

没有销售不出去的产品,只有不会营销的销售人员。如何让客户追随你的产品,成为你忠实的客户,如何不断地提升服务质量,让客户获得完美的服务,是销售人员面临的重大挑战。本书既适合销售人员,也适合企业销售团队的管理者。它可以帮助你更好地认识自己,认识客户,认识自己的工作,分析产品,分析市场,从而制订出适合自己的合理的销售战略。

本书是一本内容非常实用的销售和实践作品。每一个章节就如同轮子上的一根辐条,所有这些辐条组合在一起,便帮助你从整体上把握销售的技能。每一根“辐条”都涵盖了某一个专门的领域,它们是:“是什么造就了优秀销售员”,“哈佛人脉法则”,“销售要懂心理学”,“价值主张:打动你的企业客户”,“销售战略网”,“沟通的艺术”,“煽动式销售”,“客户是上帝,更是朋友”。本书的8堂课,将带领你在学习的过程中了解销售。

那么,现在就让我们马上开始阅读这本书吧!

目 录

第 1 课 是什么造就了优秀销售员

是什么造就了优秀销售员？研究表明，在美国的保险行业，50%的销售人员在第一年就会离职，80%的人在三年内离职。原因是，一个人能否成为优秀销售员，其实与一个人的性格和信念有很大关联。哈佛神奇销售第一课，将为你揭示优秀销售员的共同基因：同理心和自我驱动力，让你主动选择优秀的方向。

自我尊重是自己的小太阳	2
一切源于态度	7
成功来源于自信	17
梦想的力量	22
做一个高情商的销售员	26
成就销售，成就自己	30



第 2 课 哈佛人脉法则

在哈佛流行一句话：“一个人能否成功，不在于你知道什么，而在于你认识谁。”所以说，人脉是一笔潜在的财富，一种无形的资产，是每个人的一座宝藏。创建有效、丰富的人脉关系，就等于拥有了制胜的法宝，成功的诀窍。

销售需要人脉	36
多元化铺设人脉网	43
人脉中谁是你的准客户	50
不要错过每一个机会	54
人脉需要经营	60
巧借中间人	64

第 3 课 销售要懂心理学

销售是人与人之间打交道，更是买方与卖方心与心的较量。作为销售人员，不仅要塑造好个人形象，从外观上直接取得客户的好感和信任，还必须懂得一定的销售心理战术，要能够识别客户，引导客户，疏通客户购买心理，从而让客户满心欢喜地接受你的观念和你的产品。

自我引导，成就销售	72
知己知彼，百战不殆	79
解读客户心理，选择应对方案	82
察言观色，选择销售方案	84



第 4 课 价值主张:打动你的企业客户

“我们的产品是最好的”、“我们的产品能帮你省钱、省时、省力”,这是销售人员最爱对客户说的话。然而,哈佛销售理论主张以价值观念打动客户。客户在购买时,表面上买的是产品,实质上买的是一种价值,一种需求,一种对美好生活的向往。据此,你的价值主张必须是与众不同的,可持续的,满足客户内心需求的。

价值观念彰显气度	90
打动企业客户的步骤	94
行动中的机会与禁忌	100
先以主要客户为目标	106
舍得是“赢销”之道	109

第 5 课 销售战略网

美国一位著名的潜能激发、销售管理大师曾说:“我赞美有条理的工作方式。一旦在某些事情上投入心血,带着明确的目的去做事,就可以减少重复,这样就能够大大提高工作效率。”哈佛教授也认为,80%的销售成功取决于你脑袋里在想些什么,取决于你如何思考自己和自己的职业,如何统筹销售战略。通过改变思考自己和自己工作的方式、工作的规划,你能提高你的业绩表现。统筹战略,销售在握。

包装个人仪表,有助于推销自己	112
销售从分析开始	116
个人规划	123
个人战略	131
团队战略	146
公司的销售战略	166

第 6 课 沟通的艺术

在哈佛商学院工商管理核心课程中,处处都有“谈判与沟通”的身影。因为如果你想要让别人愿意与你合作,就必须提高你的沟通技巧,从而能有效沟通,增进了解,化解矛盾。在本课中,哈佛教授告诉你在沟通中的艺术,包括语言艺术、行为艺术,让你在销售中做好与客户的交流,在令人愉快的气氛中畅谈,达成你的销售目的。

销售陈述	172
沟通中的润滑剂	178
沟通中的信息	191
沟通法则	198
沟通要有好口才	207
沟通中的禁忌	213

第 7 课 煽动式销售

在高度竞争的市场里,将产品销售给客户是最有挑战的事情了。说服客户购买的过程并非我们想象的那么复杂,找到客户最迫切的需求,刺激客户的购买动力,再加上煽动式的销售,再没有什么能阻挠你成为成功的销售员了。哈佛教授总结的煽动式销售能帮助你找到提高销售能力的行为方式。

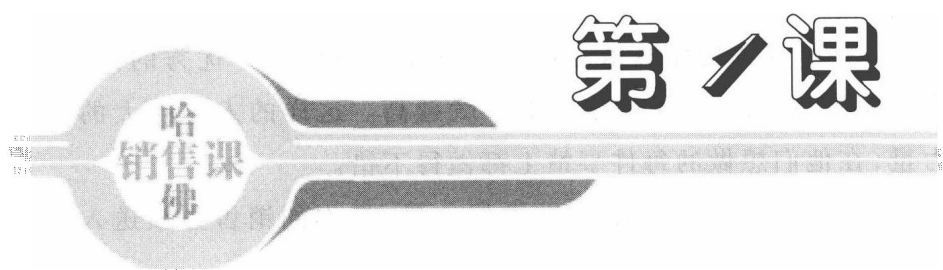
人们为什么购买	222
刺激购买	226
煽动的方式	230
应对销售中的消极因素	236



第 8 课 客户是上帝,更是朋友

与客户建立长久的合作关系,就要像对待朋友一样,保持联系,做好售后服务。售后服务是销售员立足于销售行业的厚重基石,在哈佛的营销策略中,顾客的满意度已经成为检验销售工作的重要标准之一。优质的售后服务不但能维护销售员的形象,还可以帮助你获得新客户的认可。

真正的销售始于售后	242
与客户做朋友	247
欢迎抱怨	250
让销售保持双赢	254
关于退货	257



是什么造就了优秀销售员

是什么造就了优秀销售员？研究表明，在美国的保险行业，50%的销售人员在第一年就会离职，80%的人在三年内离职。原因是，一个人能否成为优秀销售员，其实与一个人的性格和信念有很大关联。哈佛神奇销售第一课，将为你揭示优秀销售员的共同基因：同理心和自我驱动力，让你主动选择优秀的方向。



自我尊重是自己的小太阳

自我尊重是你内在力量的源泉,它决定了你的态度和人格,是你成功最关键的因素。

自我尊重就是你尊重自己。你越感觉自己是个优秀的人,你就会越积极、越开心,自我尊重水平就越高。这样的人有巨大的个人力量,在他们想做的每件事情上都做得不错。

自我尊重就像是火箭的助推器一样,把你的销售业绩送入腾飞的轨道,它决定了你的能量、热情和自我激励。

你现在的日常活动表现与你将来想成为的那个人越一致,你的自我尊重水平就越高。如果你的自我理想是冷静、积极,朝着既定目标循序渐进,而实际上你也是如此,那么你的自我尊重的力量就正在发挥着作用。

自我尊重是积极的自我激励的基础,是销售成功的核心因素,是成为一个优秀销售员的根本。

自我尊重的延伸是自我管理,自我管理又加强自我尊重。

◎自我尊重,释放潜能

能否自我尊重在很大程度上决定了销售业绩,也决定了一个销售员是否感到愉快、积极、乐观。自我尊重是由你喜欢、接受和尊重自己的程度,以及多大程度上认为自己是是有价值的和值得尊重的人来决定的。要做到自我尊重,可以从自我形象修正开始。

首先,销售人员必须了解自己,正确地评价自己的能力。既不能眼高手低、好高骛远,也不能小有成绩就自以为是,满足于现有的成果,表现出自满的心态,更不能过于谦卑,对自己缺乏信心,让自卑



心态作祟,毁了自己的销售生涯。

其次,要处理好自我效能感。自我效能感是由你对自己正在处理的事情感觉有多好来决定的。你处理得越好,你就感觉越好。你感觉越好,你处理得也越好。它们相互支持,相互加强。你感觉很好但却表现糟糕是不大可能的,而你表现糟糕但感觉良好也是不大可能的。

然后,有意识地以一种积极、专业的态度去处理问题,久而久之,你会发现自己就是一个积极、专业的人,你在与客户的所有活动中都会保持积极和专业。人们往往根据你对待自己的方式和你的谈吐来对你进行判断。如果你说的每句话都像一个受过专业训练的优秀销售人员,他们就会以这种方式来对待你。

运用自我形象修正,使自己成为一个优秀的销售员。自我形象,即你看待自己的方式决定了你的销售业绩。

把一个优秀销售人员从一个好的销售区域调到一个不好的销售区域,他也一样会做出好的销售业绩来。相反,把一个不好的销售人员从一个不好的销售区域调到一个好的销售区域去,他的销售业绩依然不会有多大提高。

如果你把自己看做是一个每年挣 5 万美元的销售员,那么不管经济形势发生什么变化,也不管你到哪儿,你每年的销售业绩也只能让你挣到 5 万美元。你的销售业绩与你周围的市场环境关系不太大,而取决于你的自我认识,即自我开发潜能的动力。

如果一个公司由一个非常优秀的销售经理掌管,他招聘和培训了大量的优秀销售人员,招聘工作可以说是精挑细选,他选人时最看重他们的态度和性格。几年之后,在别的公司或者其他分公司表现一般的销售人员到了他这个销售分公司后,短短几个月就能成为非常优秀的销售员。原因其实很简单。这些新来的销售人员进入这个销售分公司后,周围都是热情、积极的销售冠军,上班很早,工作很努力,下班很晚。这些新来的销售人员感到强烈的团队协作氛



哈佛最神奇的8堂销售课

围。销售冠军们总是愿意帮助和支持他人,他们包围着这些新来的销售员。能成为销售分公司里最优秀的销售员,每个人都很激动,也很自豪。这种热情感染了这些刚来的同事们,他们以同样的模式去工作,也同样会取得好的销售业绩。

自我形象修正是你释放销售潜能最关键的一步,它是你把想法、感觉和行为等塑造成与最优秀的销售人员一致的过程。当你改变看待自己的方式的时候,你的销售业绩已经开始改善了。

●自我管理,高效提升

自我管理是自我尊重的延伸内容。

自我管理,即自律,当你意识到自我管理的重要性并在工作中加以实践时,你就会发现,你的生活习惯与工作习惯都因此得到了优化,你做事的效率也随之提高了,你的业绩也随之大幅度提升。与此同时,无论做什么事,你都会有条理可循,做事稳重,不留后患;在同事与领导眼中,你也会是一个行动高效、让人放心的人。在此基础上,你的领导才会放心地把重要的工作交由你去完成;你的同事也喜欢与你共同工作,并会主动与你交往。你的能力在执行领导交代的任务中得到了锻炼与提升,你也因此赢得了晋升与加薪的机会;你的人际网络在你与同事的协作过程中得到了扩大,而这可能会为你带来许多意想不到的成功机遇,成功之路将由此延伸。

一位音乐大师曾聘用两个年轻女士当助手,替他拆阅、分类信件,工资与相关工作人员一样。其中一位女士很粗心,从不主动做事,只要音乐大师一离开,她就放下手边的工作去做些与工作无关的事情,甚至有时在音乐大师眼皮底下也是如此。后来,音乐大师将她辞退了。

提起另外那位女士,音乐大师赞不绝口。他说:“她的工作是替我拆阅、分类信件,可她所做的不仅限于此。她知道,我给读者回信需要投入大量的时间,因此她主动认真研究我的语言风格,帮我给读者回信,她的那些回信和我写得一样好,有的甚至比我写得还要



好。她一直坚持这样做,并不在乎我是否注意过她的这些举动。不久前,我的秘书因故辞职,她自然就成为这个职位的最佳人选。”

故事中,两位女士相比,第一位女士是一个缺乏自我管理的人;后一位女士则不同,她能够管理好自己,而且把工作做得有条不紊,因此得到了音乐大师的认可。那么,应该怎样做好自我管理呢?

做好自我管理,需注意以下要点:

首先,自我的心态管理,从自律开始,必须认清和说服自己,对自己严格要求是为自己好,在面对复杂环境时保持积极的心态,才能战无不胜,攻无不克。

其次,为自己设定目标。大多数人不是没有目标,而是目标过于宏大、遥远,还有的人只是需要金钱的满足,或者职位的提升等。设定目标,不能追求目标最大化,而要考虑到目标的可行性、可操作性。设定切合实际的目标也是目标结果持续性的动力源泉。还要将目标分割成小单位,专心地逐个攻破,最终达成目标。

再次,做好时间管理。所谓时间管理,是指用最短的时间或在预定的时间内,把事情做好。美国一调查机构充分地分析了一个人一生之中真正运用到工作中的时间只有三年,当然这个分析有点苛刻,细思量却也不无道理。要管理时间,首先必须先知道时间主要用在哪里;其次学会授权及设定优先顺序,这一点也是时间管理的关键。行程安排、日程安排能决定你一天、一年、一生的工作效率,最终影响自设目标的达成。不会管理时间的人,只能被时间赶着走,最终碌碌无为,一事无成。

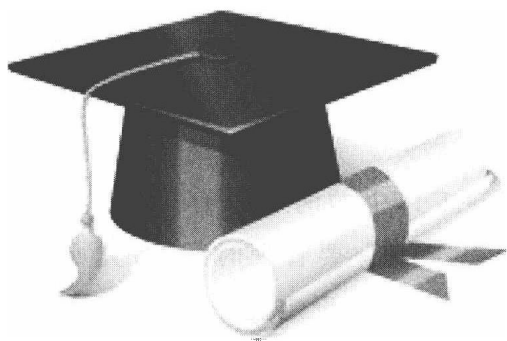
最后,也是很重要的一步,做好情绪管理。情绪管理就是善于掌握自我,对生活中的矛盾和事件引起的反应能适可而止地排解。做好情绪管理首先应善于体察自己的情绪,其次应适当表达自己的情绪,再次应学会以适宜的方式缓解情绪,在心情舒畅的情况下开始一天的工作。

对于自我管理,内容主要是专业知识的熟悉、高超技巧的学习、



哈佛最神奇的8堂销售课

工作态度的塑造、良好习惯的培养。当然,还要定期进行自我评估,如以自身水平为依据、以优秀同人水平为依据等。通过评估找到差距,并努力缩小差距,不断提升个人的自我管理水平,增强个人在职场中的竞争力,通过有效的自我管理不断向成功迈进,才能高效提升生活的质量、工作的效率,提升你的人生品质。





一切源于态度

据哈佛专家调查,每个优秀的销售员都有一个共同的心态——自信,冷静,有积极的自我期望,相信自己正在做的事情对成功有着确定无疑的帮助。他们对自己的生活和职业发展都很满意,他们坚信对于现在所从事的工作,他们是最擅长的,是做得最好的。因此,无论到什么地方,销售什么产品,他们都是销售冠军。

◎态度产生驱动

哈佛心理学家说,态度是一个人对待事物的内驱力,不同的态度会产生不同的驱动作用。好的态度会产生好的驱动,从而产生好的结果,反之则会产生不好的结果。然而,对待任何事物都不仅仅是某一单纯的态度决定的,而是各种不同心态的综合。所以,对于销售人员而言,心态决定成败!

有人说,能力比态度重要,一个人如果有强大的能力,不管卖什么都卖得好,但是 80/20 法则否定了这种说法,此法则在每个销售人员身上都有体现。一个销售人员的成功 80% 靠的是态度,20% 靠的是能力。因此,拥有正确的心态,比拥有强大的能力更重要,积极的态度可以驱动你锻炼能力,获得优秀的业绩。

由对产品知识的了解和专业销售技巧的掌握所构成的能力也非常重要,只有当你彻底了解产品,对销售能力有十足的把握,并能有效地进行销售陈诉的时候,你才能有强烈的自信,而这种强烈的自信正是源于积极的态度。俗话说世上无难事,只怕有心人,就是这个道理。

无论你在哪个领域做销售,只要拥有积极的态度,对自己及工作