

知道自己干什么 & 怎么干的自我培训方案
细化到每一件事 & 每一个问题的工作手册

销售员 岗位培训手册

程淑丽 编著

销售员应知应会的8大工作事项和91个工作小项



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

图解版

弗布克岗位培训手册系列

销售员岗位培训手册

——销售员应知应会的 8 大工作事项和 91 个工作小项
(图解版)

程淑丽 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

销售员岗位培训手册: 销售员应知应会的 8 大工作事项和 91 个工作小项: 图解版 / 程淑丽编著. —2 版. —北京: 人民邮电出版社, 2011. 10

(弗布克岗位培训手册系列)

ISBN 978-7-115-26308-7

I. ①销… II. ①程… III. ①销售—岗位培训—手册
IV. ①F713.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 181060 号

内 容 提 要

本书从销售员岗位实际出发, 系统介绍了销售知识储备、圈定客户、拜访客户、成功签约、服务客户、收款及催款、管理客户、掌握商务礼仪等 8 大工作事项和 91 个工作小项, 并对其进行了图解演示与说明, 可作为销售员的工作规范培训手册。

本书适合一线销售员、销售管理人员阅读使用, 也可作为企业销售岗位的培训教材。

弗布克岗位培训手册系列

销售员岗位培训手册

——销售员应知应会的 8 大工作事项和 91 个工作小项 (图解版)

◆ 编 著 程淑丽

责任编辑 乔永真

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市潮河印业有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 18.5

2011 年 10 月第 2 版

字数: 187 千字

2011 年 10 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-26308-7

定 价: 35.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克岗位培训手册系列”

图书图解版序言

企业招聘的目的就是要找到合适的人，并将其放到合适的岗位上。每位员工在入职到岗时，都需要明确以下事项：自己的工作职责是什么；具体有哪些工作事项；自己与岗位之间的契合度如何；企业对该岗位的工作要求是什么；如何处理工作岗位上的工作事项；如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法；同一问题，别人是怎样处理的；如何在最短的时间内缩短与其他同事之间的差距；等等。

为解决这些问题，“弗布克岗位培训手册系列”图书针对每个具体的岗位，提供了精细化、实务化、模块化的全面解决方案。员工通过自我培训，能够明确自己岗位的具体工作内容和事项，并获知处理这些事项的工作程序、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力。

“弗布克岗位培训手册系列”图书自2007年3月上市4年多来，赢得了众多读者的关注。他们对本系列图书的精细性、实用性、针对性给予了高度评价，同时针对书中存在的问题也提出了客观的批评和有效的改进建议。

应广大读者的建议和要求，我们从“弗布克岗位培训手册系列”图书中精选出8本，进行了该系列图书的“图解版”改版工作。“图解版”系列在对读者反映的问题和意见进行充分考虑和研究的基础上，重点针对8种岗位的工作事项、操作规范、知识要点等内容进行程序化、图表化处理，以使书中内容更加细化易查、简单易用、规范易行。

这8种图书分别针对以下工作岗位。

➤ 收银岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“收银员”、“收银人员”等。

➤ 出纳岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“出纳”、“出纳员”、“现金出纳”、“银行出纳”等。

➤ 采购岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“采购人员”、“采购专员”、“买手”、“采购员”等。

➤ 秘书岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“秘书”、“助

理”、“文秘”、“办公室文员”等。

➤ 仓管岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“仓管员”、“仓库管理员”、“库管”、“库工”、“库管员”等。

➤ 导购岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“导购员”、“终端业务员”、“导购”、“售货员”、“营业员”等。

➤ 促销岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“促销员”、“临时促销员”、“临促”、“促销专员”、“助销员”等。

➤ 销售岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“销售员”、“业务员”、“推销员”、“客户代表”、“销售代表”、“销售顾问”、“电话销售”等。

改版后的“图解版”以工作事项为核心，细化每个岗位的工作大项，并分解每个大项至具体的工作小项，不仅能使读者知道自己要干什么，还能让读者知道怎么干，从而助其快速成长为高效能的职场人士。

前 言

《销售员岗位培训手册——销售员应知应会的8大工作事项和91个工作小项（图解版）》是“弗布克岗位培训手册系列”图书中的一本。本书以销售员岗位的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位要求，然后分章讲述每个大事项所包含的工作小项。对每个小事项，本书又从工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧、实战案例与范例等模块进行讲解，有针对性地为读者提供对具体事件和具体问题的解决范例。

一、本书有哪些优势

1. 人、岗、事密切结合

本书将销售员与岗位、工作事项紧密结合，直击销售员面临的困难和亟待解决的问题，是读者自我充电的有效工具。

2. 知识导图把控工作事项

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，本书在每章前面都放置了工作事项知识导图，尽量细化事项内容，便于读者从整体上把握。

3. 问题字典易查易用

本书对销售工作规范、知识要点的图解处理，就像一本细化易查、简单易用的问题字典一样，方便读者随时查阅，为解决销售工作中的问题节约大量的时间，提高工作效能。

4. 真招、实招搭乘“直通车”

本书针对销售岗位任职人员在实际操作中所有可能遇到的工作问题，采取切实可行、真正可靠的方法加以解决，提供真招、实招，让读者搭乘“直通车”，为读者省去“平行思考”和“举一反三”的麻烦。

二、本书能为读者提供什么

1. 为销售新人快速胜任该岗位做足准备

如果你刚刚踏上销售工作岗位：首先，本书就为你明确了销售工作中的各类工作大项和每个大事项中的工作小项，从中你可以清楚地知道自己应该承担怎样的责任、拥有怎样

的权利。其次，针对销售工作中的每件事是如何处理的，本书将为你提供具体的步骤和规范。最后，书中提供的处理问题的方法和技巧，将你的职业能力和岗位能力的提高以及职务的提升奠定坚实的基础。

2. 为有经验的销售员提升工作效能提供解决方案

如果你是一名资深销售员，已经拥有了丰富的销售经验，却迟迟未获得晋升的机会，而且总觉得工作中存在这样或那样的问题。此时，你可以比照书中给出的事项检查自身，从而找到工作中的疏漏，找到自己与同事间的差距，进而有针对性地提升自己的工作效能，获得职务的提升或薪酬的提高。

3. 为销售岗位的管理人员提供培训下属员工的方案

如果你是销售岗位的主管或高层管理人员，那么本书可以作为你培训员工或提供给员工让其进行自我培训的教材。

4. 为企业管理人员提供销售岗位分析、员工考核与薪酬确定的依据

本书提供的工作事项、执行规范等内容还可以作为主管或者高层管理人员对销售员进行绩效考核和薪酬确定的依据，同时也可为人力资源管理人员提供销售岗位说明书的具体内容。

在本书的编写过程中，杨扬、金青龙、谢庆强、李芳负责资料的收集和整理，肖凤姣负责全部图表的设计，邓长发、廖应涵、庄惠欢、赖小丽负责数字图表的编排，袁艳烈参与编写修订了本书的第一、二章，刘瑞江、韩燕参与编写修订了本书的第三、四章，曹加琪、匡晓蕾参与编写修订了本书的第五、六章，姜巧萍、周晴参与编写修订了本书的第七、八章，李亚慧、卢斌参与编写修订了本书的第九、十章，全书由程淑丽统撰定稿。

目 录

第一章 销售员具体工作概述	1
第一节 销售员的 8 大工作事项.....	3
一、销售知识储备	3
二、圈定客户	3
三、拜访客户	4
四、成功签约	4
五、服务客户	5
六、收款及催款	5
七、客户管理	6
八、掌握商务礼仪	6
第二节 销售员工作内容图解.....	6
第二章 销售员的第 1 大工作事项：销售知识储备	9
第一节 了解行业知识应知应会的 3 个工作小项	11
一、了解行业，知悉企业	11
二、了解企业的销售策略	13
三、了解相关的法律法规	14
第二节 做到知己知彼的 3 个工作小项.....	15
一、了解本企业的产品或服务	15
二、了解竞争对手	19
三、了解终端客户	21
第三章 销售员的第 2 大工作事项：圈定客户.....	27
第一节 制订工作计划方面应知应会的 2 个工作小项	29
一、确定工作目标	29
二、制订工作计划	32
第二节 寻找潜在客户应知应会的 4 个工作小项	36

一、识别潜在客户	36
二、找到潜在客户	40
三、收集潜在客户的信息	42
四、开拓潜在客户	45
第三节 接近客户时应知应会的 2 个工作小项	51
一、对客户进行分类	51
二、接近客户	54
第四章 销售员的第 3 大工作事项：拜访客户（上）	61
第一节 预约客户时应知应会的 4 个工作小项	63
一、预约准备	63
二、选择正确的预约方式	66
三、应对客户的拒绝约见	72
四、应对前台（或秘书）的挡驾	76
第二节 拜访准备工作中应知应会的 4 个工作小项	79
一、自我形象准备	79
二、销售工具准备	80
三、拜访心理准备	80
四、面谈内容准备	80
第三节 赢得客户好感方面应知应会的 5 个工作小项	81
一、设计开场白	81
二、打造美好的第一印象	87
三、把话说好	91
四、认真聆听	95
五、掌握提问技巧	96
第五章 销售员的第 3 大工作事项：拜访客户（中）	103
第一节 产品说明工作中应知应会的 5 个工作小项	105
一、为客户寻找购买理由	105
二、产品展示说明准备	107
三、产品精彩展示说明	108
四、激发客户的购买欲望	118
五、准确回答客户疑问，记录客户的意见	120

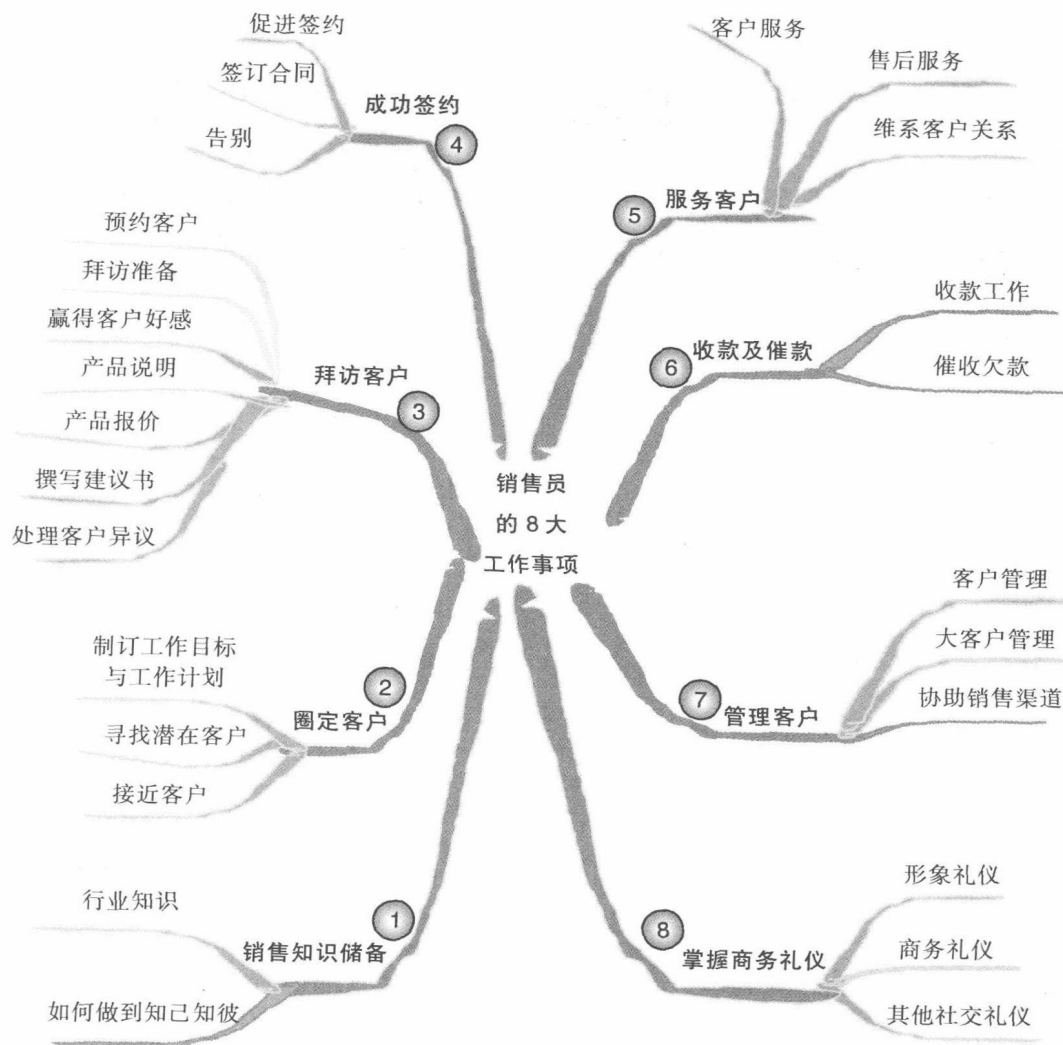
第二节 产品报价时应知应会的 3 个工作小项	122
一、克服报价障碍	123
二、选择报价时机	124
三、进行有效报价	124
第六章 销售员的第 3 大工作事项：拜访客户（下）	129
第一节 撰写建议书时应知应会的 3 个工作小项	131
一、准备撰写资料	131
二、撰写建议书	133
三、提交建议书	137
第二节 处理客户异议时应知应会的 4 个工作小项	138
一、了解客户异议	138
二、分析客户异议	140
三、化解客户异议	141
四、处理客户价格异议	152
第七章 销售员的第 4 大工作事项：成功签约	157
第一节 促进签约方面应知应会的 3 个工作小项	159
一、捕捉购买信号	159
二、抓住购买时机	162
三、引导成功签约	163
第二节 签订合同工作中应知应会的 3 个工作小项	178
一、协商、规范合同内容	179
二、认真规范地填写合同	181
三、管理与利用合同	182
第三节 与客户告别时应知应会的 2 个工作小项	187
一、未成交告别	187
二、成交后告辞	188
第八章 销售员的第 5 大工作事项：服务客户	191
第一节 服务客户时应知应会的 2 个工作小项	193
一、了解客户服务的具体内容	193
二、客户服务的具体策略	198

第二节 售后服务时应知应会的 4 个工作小项	199
一、应对客户的抱怨	199
二、处理客户的投诉	202
三、处理客户的索赔	204
四、处理客户的退换货	206
第三节 维系客户关系工作中应知应会的 6 个工作小项	207
一、履行合同, 落实承诺	208
二、适时回访, 了解产品使用情况及存在的问题	210
三、主动告诉客户有用的信息	211
四、代表客户和公司交涉, 帮助客户解决问题	211
五、记录客户的状况, 预先处理客户的问题	211
六、与客户建立适度的私人友谊	212
第九章 销售员的第 6 大工作事项: 收款及催款	217
第一节 收款工作中应知应会的 2 个工作小项	219
一、调查客户信用	219
二、做好收款工作	220
第二节 催款工作中应知应会的 4 个工作小项	225
一、分析拖欠款原因	225
二、预防拖欠款的发生	226
三、制定催款策略	226
四、成功收取拖欠款	230
第十章 销售员的第 7 大工作事项: 管理客户	233
第一节 客户管理工作中应知应会的 3 个工作小项	235
一、知晓客户管理的内容与方法	235
二、巧用客户资料卡	236
三、客户管理分析	239
第二节 大客户管理工作中应知应会的 3 个工作小项	244
一、识别大客户	245
二、分析大客户	245
三、管理大客户	248

第三节 协助销售渠道工作中应知应会的 4 个工作小项	251
一、销售方面的协助	252
二、经营、财务方面的指导与协助	253
三、推销技术的指导与协助	253
四、店面理货	254
第十一章 销售员的第 8 大工作事项：掌握商务礼仪	259
第一节 形象礼仪方面应知应会的 3 个工作小项	261
一、注重仪容	261
二、注重仪表	262
三、注重仪态	266
第二节 商务礼仪方面应知应会的 5 个工作小项	271
一、注重谈话礼仪	271
二、注重眼神礼仪	274
三、注重名片礼仪	275
四、注重电话礼仪	276
五、注重距离礼仪	278
第三节 其他社交礼仪方面应知应会的 5 个工作小项	279
一、注重时间礼仪	279
二、注重介绍礼仪	280
三、注重称呼礼仪	281
四、注重手机使用礼仪	281
五、注重商务签字礼仪	283

第一章

销售员具体工作概述



第一节 销售员的8大工作事项

销售员是在一定的经营环境中，采用适当的方法和技巧，宣传企业产品品牌、引导潜在客户购买产品或服务、实现企业销售目标的工作人员。他们的主要职责就是完成销售目标，实现企业利润。

销售员是销售的主体，是企业与客户之间沟通的桥梁，是企业里冲锋在销售最前线的群体。其工作主要分为以下8项具体内容。

一、销售知识储备

销售员要想顺利开展业务工作，首先要武装自己的头脑，进行相关知识的储备。销售员需要了解、掌握的知识主要包括6个方面，具体内容如图1-1所示。



图 1-1 销售员需要了解、掌握的知识

二、圈定客户

客户是销售员一直在寻找的目标对象。客户的寻找、目标客户的确定和目标客户资料的掌握都是销售员寻找客户时需要解决的问题，具体如图1-2所示。

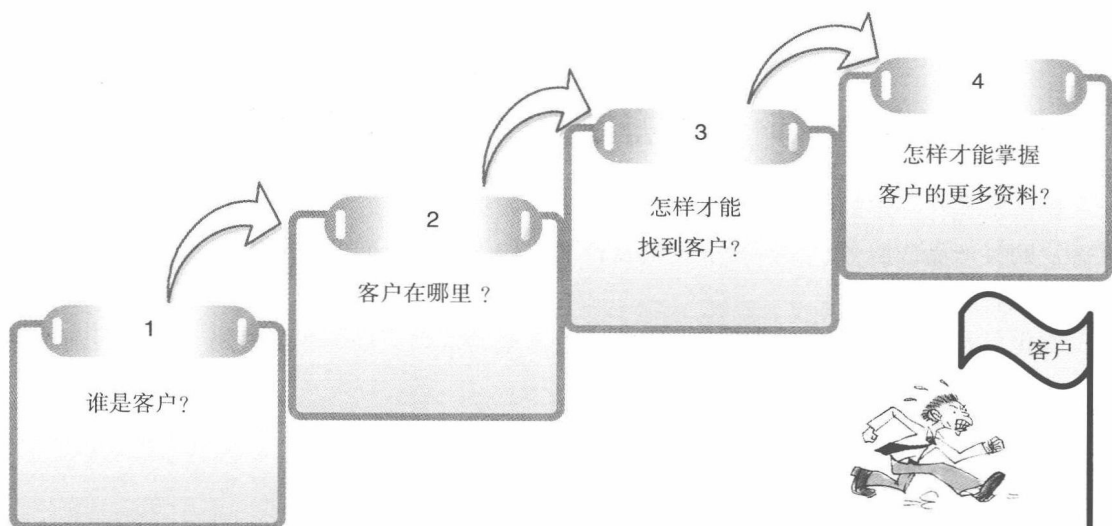


图 1-2 销售员需要解决的问题

销售员解决了上述问题后，应建立客户管理档案，确定目标客户，初步建立起客户关系。此项工作主要包括以下 3 项内容。

- ① 制订工作目标与计划。
- ② 寻找潜在客户。
- ③ 接近不同类型的潜在客户。

三、拜访客户

拜访客户是整个销售工作中最重要的环节，销售员的言谈举止，每一句问答以及产品说明与展示等都会影响客户的判断和决定。拜访客户工作主要包括以下 6 个方面的内容。

- ① 预约客户。
- ② 拜访前的准备。
- ③ 面谈，赢得客户好感。
- ④ 产品展示与报价。
- ⑤ 撰写、提交建议书。
- ⑥ 处理客户异议。

四、成功签约

销售员之所以与客户不断沟通、协商，目的就是要促使交易成功，与客户签订合同。这一阶段的工作主要包括 3 项内容，具体如图 1-3 所示。

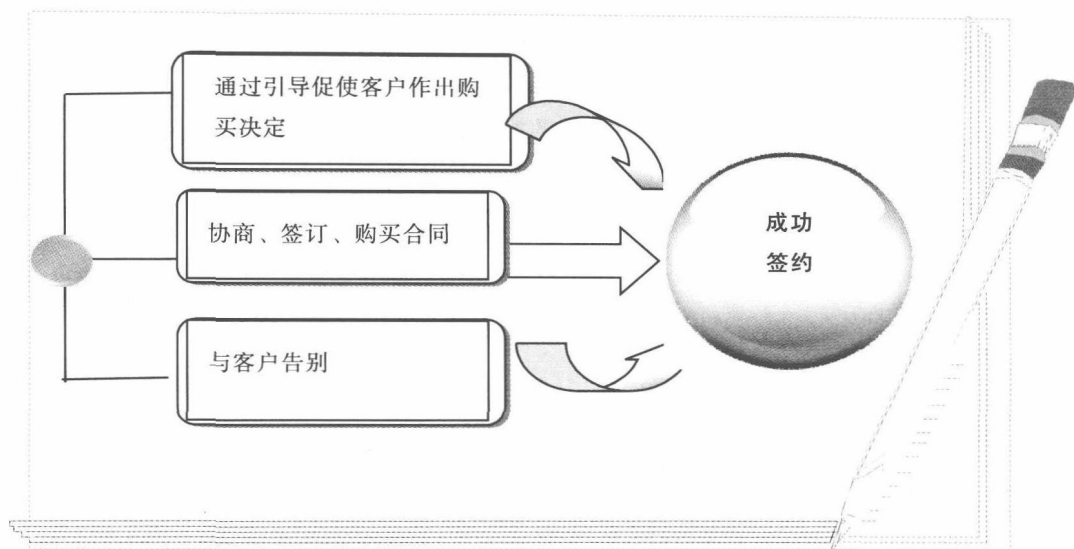


图 1-3 成功签约工作主要包括的内容

五、服务客户

销售员的工作不是把产品卖出去或者签订合同就万事大吉了。为了与客户进一步建立起良好的信任关系，销售员还应及时做好回访工作。售后服务是销售工作的继续，是和客户加强沟通、建立长久合作关系的关键。

服务客户的工作主要包括以下 3 个方面。

- ① 了解服务客户的内容和策略。
- ② 售后服务，主要处理好客户产品使用过程中出现的抱怨、投诉、索赔和调换产品等问题。
- ③ 维系良好的合作关系，使新客户变成老客户。

六、收款及催款

收回货款才是真正的成交。销售员将产品销售给客户，在签约阶段双方就要定好付款方式，为顺利收款作好铺垫。当然也有特殊情况，客户因为一些状况不能及时回款的，销售员要弄清客户拖欠的真正原因，根据不同的情况制定相应的追款策略，最终达成收回款项的目的。收回货款主要应做好以下 2 个方面的工作。

- ① 按照合同及时收款。
- ② 运用方法和技巧，催收欠款。