

销售人员的 **十堂**

主编：刘永中 金才兵 编著：众行管理资讯研发中心

专业必修课

Ten Required Courses Of Sales



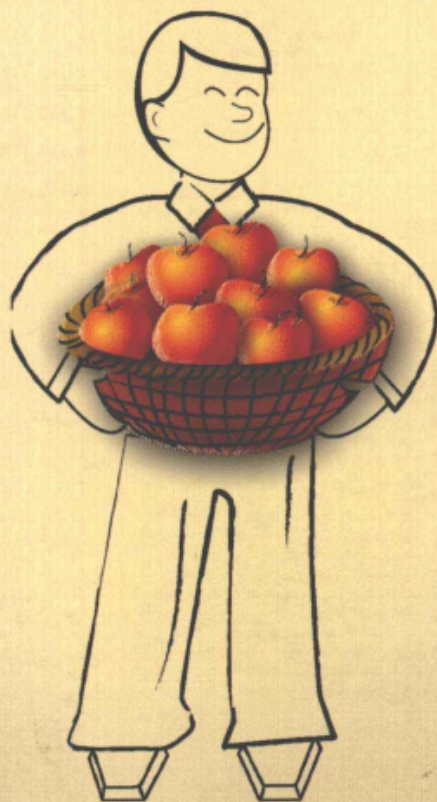
南海出版公司

如果把企业的经营看做是一场永不落幕的激烈球赛，销售员就相当于企业这支球队的射手，

整个球队的胜利，往往取决于销售员最后的临门一脚！

如果打偏了，产品就不能被客户接受，前面所有的工作都是白费力气！所以，销售员的销售技巧是否专业，是决定企业生死存亡的大事！

我们这里提供的是来自世界500强的销售人员培训课程，它将帮助你的员工成为顶尖的顾问式销售人员，为你培养出一支无往不胜的销售铁军！



ISBN 7-5442-2888-6



9 787544 228886 >



ISBN 7-5442-2888-6

定价 32.00 元

销售人员的十堂

主编：刘永中 金才兵 编著：众行管理资讯研发中心

专业必修课

Ten Required Courses Of Sales



南海出版公司

2004·海口

图书在版编目(CIP)数据

销售人员的十堂专业必修课 / 刘永中, 金才兵主编; 众行管理资讯研发中心编著. —海口: 南海出版公司, 2004. 7

ISBN 7-5442-2888-6

I. 销… II. ①刘…②金…③众… III. 销售学 IV. F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 049438 号

XIAOSHOU RENYUAN DE SHI TANG ZHUANYE BIXIUKU

销售人员的十堂专业必修课

编 著 众行管理资讯研发中心

主 编 刘永中 金才兵

责任编辑 吴 键

特约编辑 田 先 伞秋月

封面设计 褚 枫

出版发行 南海出版公司 电话: (0898) 65350227

社 址 海口市蓝天路友利园大厦 B 座 3 楼 邮编: 570203

电子信箱 nhcbgs@0898.net

经 销 新华书店

印 刷 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/16

印 张 16

字 数 213 千字

版 次 2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5442-2888-6

定 价 32.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

序

大多数销售人员是通过销售拜访来联系客户、获取订单的。随着销售事业的不断发展，广大的销售人员在实践中努力摸索成功之道的同时，也渴望有一定的理论指引。目前，销售市场上的书籍可谓汗牛充栋，关于讲销售技巧、实战、案例的也有很多，但是，真正能够全面、准确、翔实地针对销售拜访中的各种问题并给出解决方案的书却很少见，大多数的销售书籍只是浅尝辄止、点到为止，或是只着重于某一两个销售步骤而没有顾及销售工作的流程性和整体性。

在这样的背景下，《销售人员的十堂专业必修课》应运而生了。这是一本关于如何进行销售拜访的全方位的书籍：从销售人员内在素质的培养到外在形象的塑造，从一次拜访的开场白到最后的跟进工作，从销售拜访前的准备工作到拜访后的回顾和总结，从对销售人员自身历史的回顾到对准客户的寻找和了解……可以说，与销售拜访有关的方方面面的准备和实施工作，在本书中都有所描述，是广大销售人员从事销售拜访工作的必备锦囊。

《销售人员的十堂专业必修课》共分为三个部分，分别围绕着销售人员的素质、销售拜访工作的流程和销售拜访前后的准备和回顾工作来详细讲述的。

第一部分讨论了一个优秀销售人员的必备素质。包括哪些素质呢？共有三个方面：态度、技能和知识。这三个方面就好像是一只鼎的三个足，缺一不可，哪一个方面的残缺都影响着销售事业的健康发展。

在当今时代，坚持客户导向型销售，追求成为一个顾问式销售人员是销售

界人士的共识。但是，什么是客户导向型销售以及顾问式销售人员呢？在本书第一部分中，将通过回顾四代销售人员的发展史，向读者揭示顾问式销售的特点以及存在的必然性。

第二部分是实战篇，讲述了开场白、探询和聆听客户需求、陈述利益、获得承诺及跟进、处理客户负反馈的整个销售过程。

俗话说，好的开始是成功的一半，好的开场白也是销售成功的一半。随着一个良好的开场白打开了和谐轻松的谈话氛围，销售人员就可以进行真正的销售攻关了。第一步就是通过询问和聆听，了解客户的需求。接着针对客户的需求，进行利益陈述。在陈述利益的过程中，关键的步骤是认同客户、用利益来打动客户、用推广工具来支持论点和核实确认。对销售人员来说，最令人激动不已的时刻应该是获取承诺的那一瞬间！那么，什么时候该向客户获取承诺？获取承诺有哪些步骤、方式、要求呢？获取承诺之后又该做些什么呢？这些都是书中重点讲到的销售人员在实际拜访会面对的问题。

当然，上面这一系列的步骤是比较顺利的销售拜访过程。但在实际的销售拜访中，客户经常会对产品或是销售人员有各种各样的看法，表现出各种各样的负反馈，如“不关心”、“误解”、“怀疑”、“拒绝”、“真实的意见”等，又该如何处理呢？这些负反馈并不可怕，甚至，还更能够促进成交！据资料显示，在客户产生“拒绝”的交易中，其成交率要比一般的交易高出 10%！可见，负反馈非但不是坏现象，如果处理得当，还会是销售成交的大好契机！所以，销售人员首先要正确认识每一种负反馈，然后再根据不同的成因，进行相应的对待和处理。相信学习了有关负反馈的这一课，销售人员将不再惧怕客户说“不”，

而是热情、积极地面对，最终改变客户对产品的态度，顺利地获取承诺。

第三部分包括如何寻找准客户、销售拜访前的准备工作和销售拜访后的回顾与评估。

所有的客户都是准客户吗？都是我们获取订单的潜在目标吗？相信有点经验的销售人员听了都会摇头。是啊，如何在千头万绪、茫茫人海中找到你朝思暮想的准客户呢？这就需要一定的识别方法和技巧。而且，对所有的客户是不能平等对待的，80/20法则告诉我们，80%的销售业绩来自于20%的客户，要分辨出以及保留住这些VIP级客户是需要有一定的策略的，这些都将在这部分里提及。

最后，还要谈一谈的是销售前的准备和销售后的回顾与评估工作。俗话说：“台上十分钟，台下十年功。”销售工作也遵循这个规律。事实证明，最优秀的销售人员往往不是见客户最勤快、拜访频率最高的，而是最肯花时间在研究客户、准备拜访以及总结经验上的。只有踏踏实实地做好销售前后的工作，做好充分准备，销售人员才能够从容地踏进客户的办公室去洽谈生意，面对各种疑问和挑战，最终获得客户的承诺！

“行动大于一切！”在了解了以上那么多知识之后，销售人员最应该做的就是立足自己的销售实践，结合所学到的理论知识，再打点一下公文包，登上销售拜访的下一程，去创造辉煌的业绩！

众行管理资讯研发中心

2004年6月

众行产品与服务

● 众行企管—培训书架

职业培训师手册	南海出版公司出版
培训经理手册	南海出版公司出版
新晋员工上岗培训手册	南海出版公司出版
柜台营业员培训全案	南海出版公司出版
销售人员的十堂专业必修课	南海出版公司出版
企业管理户外体验式培训全案	南海出版公司出版
管理培训游戏全案（八大类共 300 个管理游戏）	广东经济出版社出版

● 众行企管—精品书架

转型：从专业人才到管理高手	南海出版公司出版
有效的职场沟通	南海出版公司出版
管理的故事	南海出版公司即将出版
打造金牌汽车经纪人	南海出版公司即将出版

● 众行企管—工具书架

管理工具全解（九大类共 204 个管理工具）	广东经济出版社出版
现代人力资源管理核心词典	南海出版公司即将出版
英汉人力资源管理速查词典	南海出版公司即将出版

● 众行企管—学习方案

服务系列学习方案（8 本）	广东经济出版社出版
服务人员的五项修炼——专业服务技巧训练	

如何平息客户的不满

客户满意与客户意识

如何制订优质服务标准

优质客户服务管理

如何建立客户调查和反馈系统

服务市场细分与市场定位

服务营销

新进员工职业化训练学习方案（4本12个方案）

广东经济出版社出版

心态篇：心态决定一切、认识企业、如何融入团队

沟通篇：职场上的人际关系、有效的沟通、电话沟通技巧

方法篇：科学的工作方法、时间管理、如何塑造职业化形象

技能篇：商务写作技巧、商务演讲技巧、有效的会议

高级文秘学习方案（3本）

广东经济出版社出版

办公室事务管理

接待技巧训练

文书档案管理技巧

培训管理者学习方案（6本）

广东经济出版社出版

培训为什么

培训需求分析与培训评估

培训实施闯“六关”

如何成为优秀培训师

现代培训36计

透视名企培训

出色主管学习方案（4本）

广东经济出版社出版

冲突管理

创建一个学习型团队

员工不佳表现管理

主管如何控制成本

非财务人员的财务管理学习方案（4本）

广东经济出版社出版

报表篇：如何读懂财务报表

控制篇：财务控制在企业管理中的应用

税务篇：轻轻松松学税务

预算篇：预算管理一点通

员工基础素质学习方案（9本）

广东经济出版社出版

态度，你最强的竞争力

学习，成功路上的加油站

安全，人生最大的财富

创新意识，给你的思维插上翅膀

绩效管理，将你激励成超人

服务意识，优秀员工的必修课

时间管理，高效能人士的秘诀

自我管理，成为明星员工

你不可不知的质量意识

销售基础流程学习方案（4本）

广东经济出版社即将出版

● VCD 培训教程

一线员工职业化训练系列	销售渠道系列
企业新晋员工职业化训练教程	销售渠道管理
企业行政文秘人员职业化训练教程	如何成为优秀的代理商
服务人员的五项修炼 ——企业一线员工专业服务技巧训练教程	消费品企业经销商管理动作分解培训（一） ——新经销商选择和新市场开发
销售员专业销售技巧训练系列	销售管理人员训练系列
销售人员的十堂专业必修课	大客户管理与销售
销售演示技巧	新产品上市操作流程
电话营销技巧	卓越的销售团队管理
销售谈判技巧	销售辅导技巧
非财务人员的财务管理系列	管理技能训练系列
报表篇——如何读懂财务报告	绩效评估与面谈技巧
控制篇——财务控制在企业管理中的应用	职业经理人的国际视野与企业经营 ——企业经理人必须知道的宏观经济知识
预算篇 ——预算管理一点通	员工情绪管理 ——如何发挥员工最佳的工作状态
税务篇——轻轻松松学税务	员工激励——16种有效的员工激励方法
生产管理系列	调整员工心态，改善工作态度
6Sigma 实战 ——世界最佳企业的实践	从技术人才走向管理 ——技术经理的六个好习惯和四项基本功
如何有效实施 5S	职业素养训练系列
制造型企业生产主管实战训练	商务礼仪
企业信用与风险管理系列	专业形象
如何收回你的钱 ——商业账款管理与催收技巧	人力资源管理系列
如何预防商业欺诈 ——企业风险与信用管理系统的建立	现代企业薪酬福利设计与应用

● 网站服务

众行管理网：www.gecprogram.com
中国培训资源网：www.chinatraining.net

- 培训公开课服务
- 管理咨询项目

- 企业内训服务
- 企业培训完全解决方案

欲了解详情，请登陆网站：www.gecprogram.com
或直接与我们联系：info@gecprogram.com

目录

第一课 你是优秀的销售人员吗.....	1
第一节 ASK 模式打造销售精英.....	2
第二节 A——态度给销售插上成功的翅膀.....	4
第三节 S——良好的技能是成交的助燃剂.....	15
第四节 K——专业知识铸就专业销售人员.....	23
第二课 追求成为顾问式的销售人员.....	31
第一节 销售人员在企业中的地位.....	32
第二节 销售人员的发展史.....	36
第三节 做一个顾问式的销售人员.....	42
第三课 如何给客户留下美好的第一印象.....	51
第一节 值得信赖的专业形象.....	52
第二节 不可不知的社交礼仪.....	60
第三节 销售从开场白开始.....	63
第四课 如何了解客户的需求.....	75
第一节 为什么要了解客户的需求.....	76
第二节 了解客户需求的第一步：询问.....	81

第三节 了解客户需求的第二步：聆听.....	98
第五课 迎合客户的需求——陈述利益.....	109
第一节 客户购买的是什么.....	110
第二节 陈述利益四部曲.....	116
第三节 陈述利益的七个技巧.....	124
第六课 获取承诺及跟进工作.....	129
第一节 为什么要及时获取承诺.....	130
第二节 获取承诺的前奏——购买信号.....	134
第三节 获取承诺的过程.....	142
第四节 获取承诺后的工作——跟进.....	151
第七课 如何处理客户的负反馈.....	157
第一节 客户的反馈和负反馈.....	158
第二节 “不关心”以及如何处理.....	164
第三节 “误解”以及如何处理.....	171
第四节 “怀疑”以及如何处理.....	174
第五节 “拒绝”以及如何处理.....	178
第六节 “真实的意见”以及如何处理.....	182
第八课 寻找准客户	187
第一节 所有的客户都是你的准客户吗.....	188
第二节 如何确定准客户.....	190

第三节 建立客户管理系统.....	199
第九课 销售拜访前的准备工作.....	209
第一节 访前计划.....	210
第二节 访前计划之一：分析现状.....	212
第三节 访前计划之二：制定目标.....	216
第四节 访前计划之三：建立拜访战略.....	221
第十课 销售拜访后的回顾与评估.....	229
第一节 拜访后的回顾.....	230
第二节 拜访后的评估.....	232
第三节 建立拜访档案——撰写拜访报告.....	235
第四节 按计划采取后续行动.....	240

第一课

你是优秀的销售人员吗

本课受益

通过本课的学习，将帮助你：

- 了解优秀销售人员的特质
- 掌握成为优秀销售人员的一些基本方法和技能
- 培养对销售工作正确的认识和乐观的态度

第一节 ASK 模式打造销售精英

大家在外面经常可以看到匆匆而过的销售人员，而且在生活中也一定接触过各种各样的销售人员。那么，在你的心目中，优秀的销售人员应该是怎样的呢？

下面就请你来给你心目中的优秀销售人员画一个像：针对你心目中的销售人员的衣着体态、行为举止、气质谈吐、性格特征等方面，用几个形容词来形容。

(1) 衣着体态：_____。

(2) 穿着打扮：_____。

(3) 气质谈吐：_____。

(4) 性格特征：_____。

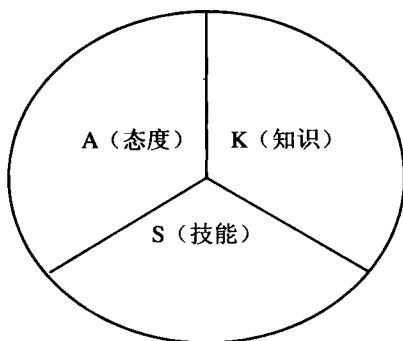
(5) 其他：_____。

结合每个人的经验，可以发现，对优秀的销售人员的印象，一千个人有一千个不同的画像。看来，优秀销售人员的特征各不相同，尤其是面对不同产品市场和客户的时候。但其中有没有一些共同的特征呢？有！下面就介绍一个重要的分析模式：ASK 模式。并且，本课将围绕着 ASK 模式，来详细分解一个优秀的销售人员在这方面应该具备怎样的素质。

ASK

ASK 是由三个英文单词开头字母组成的，这三个字母分别代表的意思如下：

- A——Attitude (态度)
- S——Skill (技能)
- K——Knowledge (知识)



ASK 模式



练习:

思考一下优秀的销售人员在态度、技能和知识方面所需要的条件，完成下面的练习。

(1) 优秀销售人员所需态度 (Attitude):

(2) 优秀销售人员所需技能 (Skill):

(3) 优秀销售人员所需知识 (Knowledge):
