

MOGUI
XIAOSHOU SHU

魔鬼 销售术

孙 朦◎编著



魔鬼销售术

业绩的飙升和工作的飞跃从这里开始

魔鬼销售术

事业的传奇和人生的精彩从这里缔造



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

MOGUI XIAOSHOU SHU

魔鬼销售术

孙 朦◎编著



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

魔鬼销售术 / 孙朦编著. — 长春: 东北师范大学出版社,
2011.7

ISBN 978-7-5602-7152-1

I. ①魔... II. ①孙... III. ①销售学
IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 140627 号

☐责任编辑:杜立新 ☐封面设计:大象设计

☐责任校对:张帆 ☐责任印刷:张允豪

东北师范大学出版社出版发行

长春净月经济开发区金宝街 118 号(邮政编码:130117)

电话:0431-84568220

传真:0431-85693386

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcds@mail.jl.cn

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

幅面尺寸:170mm×240mm 印张:18.00 字数:243 千字

定价:33.00 元

前言

Preface

世上有最难的两件事，一件是把自己的思想装进别人的脑袋，一件事把别人的钱装进自己的口袋。

销售，最简单的理解就是从商品或服务到货币的惊险一跃，通俗的说就是卖东西，把自己的产品推销出去，把别人口袋里的钱赚到自己的口袋里。可想而知，这是一项难度很大的工作，却又是一种回报率很高的工作。

对于销售从业人员来说，销售工作可大可小，说小，可做一针一线；说大，可做跨国集团。不过，其本质都是相同的——你的行动决定了你的报酬和收获。你可以成为一个高收入的辛勤工作者，也可以成为一个收入最低的轻松工作者。这一切完全取决于你对销售工作的态度和方法。

很多人认为销售工作很难做，收入低，甚至让人感觉没面子。其实，这就大错特错了。销售也是一种人生考验和生存方式，只是它以一种自由的、不稳定的状态存在着。它既可以让你一分钱也赚不到，又可以让你财源广进，事业亨通。

根据相关统计，全世界 80% 以上的富翁都做过销售工作。美国管理大师彼德·杜拉克曾经说过：“未来的总经理，有 99% 将从销售人员中产生。”世界著名的华人富豪，如香港的李嘉诚、台湾的蔡万霖、王永庆等等，皆出身推销员。比尔·盖茨在他的自传中曾经谈起，他之所以会成功不是因为他很懂电脑，而是因为他会销售。他曾经销售软件达 6 年之久，才开始从

事管理工作。

很多大企业家在培养他们的子女成为接班人的时候，也训练他们从推销做起。假如你要赚钱，就要学会推销。

世界上最伟大的推销员乔·吉拉德 35 岁时，跌落到最幽暗的人生谷底，“在我人生的前 35 个年头，我自认是全世界最糟糕的失败者！”走投无路时，乔·吉拉德向朋友求得汽车销售员的工作，从此便一发不可收拾，创造了 5 项吉尼斯世界汽车零售纪录：(1) 平均每天销售 6 辆车；(2) 最多一天销售 18 辆车；(3) 一个月最多销售 174 辆车；(4) 一年最多销售 1425 辆车；(5) 在 15 年的销售生涯中总共销售了 13001 辆车。

乔·吉拉德是如何获得成功的？是如何将这天下难事做得如此富有传奇色彩的？答案无外乎是他懂得销售的真谛。

那么，如何才能像乔·吉拉德一样领悟销售的真谛，练就一身非凡的销售本领呢？本书特从自信、形象、口才、心理、细节、博弈、人脉、潜规则等方面介绍了一些必备的销售技能，给销售人员提升业绩提供了很好的指导和参考，以帮助销售人员能从中吸取营养，通过销售工作来改变人生。

目 录

Contents

第一章

知己知彼,认清销售的本质

世界著名销售大师雷德说:“销售是世界上最伟大的职业,一个顶尖的销售人员必须拥有政治家的睿智头脑,艺术家的敏锐眼光,外交家的善辩口舌,邮递员的永远不怕磨破的双脚……”可见,销售并不是轻易就能做好的。正所谓“知己知彼,百战不殆”,要想从其中脱颖而出,必须从认识销售开始。

销售是一种伟大的职业 / 2

客户需求永远排在第一位 / 5

不做“一锤子买卖” / 8

双赢是销售的根本 / 11

顾客是永远的上帝 / 14

过程比结果更重要 / 17

在销售中实现人生价值 / 20

第二章

相信自己,你就是王牌推销员

自信是对自我能力和自我价值的一种肯定。美国作家爱默生曾说:“自信是成功的第一秘诀。”自信对销售人员来说尤为重要,如果你自己都无法相信自己,那么客户是更不可能对你销售的产品抱有任何信心的。而成功的销售人员都是自信的人。

销售是勇敢者的职业 / 26

树立明确的目标 / 30

坚定的信念 / 33

销售从被拒绝开始 / 37

销售贵在坚持 / 40

保持对销售的热情 / 44

苦难是对自我的历练 / 47

相信自己,你就是王牌推销员 / 50

第三章

仪表堂堂,先将自己销售出去

一个人的衣着打扮、举手投足、言谈举止甚至卫生习惯,既能充分表达出一个人的风度,又能真实地透射出素质修养、文化内涵等内在气质。销售人员面对客户时,销售的不仅仅是自己的产品和服务,其自身的仪表仪容等,对销售的成败也起着决定性的作用。

微笑的魅力 / 56
名片的巧妙使用 / 59
得体的着装 / 62
不容忽视的仪态 / 65
握手礼仪必知 / 69
电话礼仪必知 / 72
销售中的言谈礼仪 / 76
销售礼仪禁忌须知 / 79

第四章

出口成金,用口才去说服“上帝”

“推销之神”原一平说:“培养能言善辩的优秀口才,塑造专业的职业魅力。”的确,口才是衡量人们修养和魅力的重要标准之一,口才好的人总是能把话说到他人心里,不仅沟通无障碍,谈话愉快,还能达成目标。销售工作主要就是与人打交道,有了一副好口才无异于如虎添翼。

每个人都需要口才 / 84
销售离不开口才 / 87
销售中的语言表达技巧 / 90
幽默在销售中的魔力 / 94
真诚的赞美 / 98
声音也能增强说服力 / 101
适时沉默,无声胜有声 / 105
销售口才训练法 / 108

第五章

攻心销售,读懂客户的心理

古语云:“用兵之道,攻心为上,攻城为下。心战为上,兵战为下。”销售同样如此。作为一名优秀的推销员,不仅要掌握一定的推销技巧,更要学会洞察客户的心理,采取灵活的推销策略,用自己的真心、诚心、耐心来捕捉客户的心理变化,化解客户的心理抵触,将商品成功地销售出去。

客户消费心理必知 / 112

客户即时心理解读 / 115

消除客户的戒备心理 / 118

寻找共同话题 / 121

掌握倾听的技巧 / 125

给客户充分的尊重 / 129

诚信赢得客户的好感 / 135

亲和力拉近与客户的距离 / 138

第六章

注重细节,销售的魔鬼藏于细节

老子说:“天下难事,必作于易;天下大事,必作于细。”销售是一种伟大的职业,要想在其中有所成就,就必须注重细节。细节最能见证一名销售人员的素质和精神,优秀的销售人员都懂得从细节开始,一步一个脚印,最终才能走向成功。

- 细节决定销售的成败 / 144
- 细节体现真诚 / 147
- 做好拜访前的准备工作 / 149
- 设计一个好的开场白 / 154
- 关注客户的兴趣 / 157
- 懂得关心客户 / 161
- 时刻不忘为客户着想 / 164
- 小礼物的绝妙作用 / 167

第七章

博弈之术,实现利益的最大化

博弈,是指在多决策主体之间行为具有相互作用时,各主体根据所掌握信息及对自身能力的认知,做出有利于自己的决策的一种行为。销售过程中,推销员与客户是两大博弈主体,优秀的销售人员都是这场博弈中的高手,懂得如何在这场博弈中胜出。

- 向客户介绍商品的价值 / 172
- 讨价还价的学问 / 175
- 沉住气,让客户主动决策 / 180
- 以退为进牵制客户 / 183
- 给客户制造一些危机意识 / 187
- 有舍才有得 / 190
- 迂回战术达成交易 / 193
- 收账催账的学问 / 196

第八章

远离误区,走出销售歧途

销售工作是一种高难度、高挑战性的工作,需要付出足够多的努力。聪明的销售人员深谙销售之道,付出一分努力就能获得一分成绩;平庸的销售人员往往不得要领,深陷各种各样的销售误区,即使整日劳碌奔波收获却不多。

- 为销售而销售 / 202
- 心浮气躁,急于求成 / 205
- 轻易给客户下结论 / 208
- 刻意掩藏商品的缺陷 / 210
- 忽视小人物的存在 / 213
- 对客户的抱怨进行反击 / 217
- 放弃未能成交的客户 / 220
- 攻击竞争对手 / 222

第九章

人脉无价,编织客户人脉关系网

无论做什么事情,从事何种行业,首先都应学会处理人际关系,掌握并拥有丰富的人脉资源。在销售工作中,一个人的力量毕竟是有限的,如果拥有一张庞大的人脉关系网,能获得周围朋友的帮助,那么你的成功将变得非常容易。

- 成功从经营人脉开始 / 228
- 人脉好生意才好做 / 231
- 建立你的客户人脉网 / 234
- 与客户成为朋友 / 238
- 帮助别人就是帮助自己 / 240
- 老客户要经常回访 / 243
- 学习运用“250 定律” / 247
- 和成功的人在一起 / 249

第十章

厚黑销售,销售必知的“潜规则”

很多销售人员往往有这样的烦恼:同样是销售,推销的是同样的产品,甚至比别人更尽心、更努力地拜访客户,搜集资料,为什么我的销售业绩还是不如别人呢?其实原因很简单,你可能忽视了销售中一些必知的“潜规则”。

- 销售需要“手段” / 254
- 寻找有决定权的客户 / 256
- 投客户所好 / 260
- 讨好客户身边的人 / 263
- 真话不全说 / 266
- 让客户欠你的人情 / 268
- 扑朔迷离的回扣 / 270
- 为客户保守秘密 / 273

第一章



知己知彼,认清销售的本质

世界著名销售大师雷德说:“销售是世界上最伟大的职业,一个顶尖的销售人员必须拥有政治家的睿智头脑,艺术家的敏锐眼光,外交家的善辩口舌,邮递员的永远不怕磨破的双脚……”可见,销售并不是轻易就能做好的。正所谓“知己知彼,百战不殆”,要想从其中脱颖而出,必须从认识销售开始。

销售是一种伟大的职业

销售,最简单的理解就是从商品或服务到货币的惊险一跃。通俗地说就是卖东西。它是一种帮助有需要的人们得到他们所需要的东西的过程,而从事销售工作的人,则从这个交换的过程中得到适度的报酬。

世界著名销售大师雷德说:“销售是世界上最伟大的职业,一个顶尖的销售人员必须拥有政治家的睿智头脑,艺术家的敏锐眼光,外交家的善辩口舌,邮递员的永远不怕磨破的双脚……”

的确,销售不仅是一种高难度的、极富挑战性的工作,同时也是一种伟大的职业,能成就身在其中的每一个人。

销售是世界领域内公认的“成功最快”的职业

在这个“快餐式”的社会里,销售是世界领域内公认的成功最快的职业。但大部分的销售工作都不会是一帆风顺的。一个合格的销售人,必须有永不言败的精神,即使面对失败也要永不屈服。销售人都有远大的理想和奋斗目标,为了目标,他们常常会付出常人难以想象的辛劳。但人的潜能是无限的,在自身和外界因素的“威逼”下,销售是最能在最短的时间内迸发最大的潜能,并获得最大成功的职业。这就是销售被公认为是成功最快的职业的主要原因。

销售是“赚钱最多”的职业

最近,一家网络公司统计的“2010 中国最赚钱职业排行榜”中,销售位居榜首。销售是最广泛、最具挑战性的职业,同时也是一个高压、高回报的职位,除了最高决策层外,多数企业中最容易产生高薪的职位便是销售。和同级别的财务总监、人力资源总监相比,销售总监、销售经理的收入普遍会高出一截。

很多案例证明销售人拥有“最大”的发展空间

人如弹簧,压得越紧就弹得越高。2000 年宝洁在市场上没有取得优势,对投资者失信,又将市场份额输给主要竞争对手。雷富礼在这一困局下临危受命,并在接下来的几年里成功实现了绝地反击,使宝洁成为当今日化行业的“巨无霸”;格力总裁董明珠 36 岁南下打工,从最低层的业务员一直做到总裁,通过掌握核心科技,将格力打造成世界第一的空调企业。这样成功的案例在我们身边比比皆是,只要你愿意,下一位可能就是你。

成功的销售人员之所以成功,是因为他们把销售当做一种事业来经营。有的销售人员只是把销售当做是买卖双方的一个简单过程,那么就一定不会下苦心去学习各种知识、各种技巧,这又怎么能抓住机遇,成全自己呢?而那些把销售当做事业去奋斗的销售人员,会在一开始就给自己定下一个宏伟的目标,为了达到这个目标,他们会付出异于常人的艰辛工作,通过坚持不懈的努力,最终取得成功。

有一位汽车推销员,刚开始卖车时,老板给了他一个月的试用期,29 天过去了,他一部车也没有卖出去。

最后一天,他起了一个大早,到各个单位去销售,到了下班时间,还是没有人肯买他的车。老板准备收回他的车钥匙,请他明天不要来公司,但这位推销员坚持说,还没有到晚上 12 点,还有机会。

午夜时分,传来了敲门声,原来是一个卖锅者,身上挂满了锅,冻得浑

4 魔鬼销售术

身发抖。因为看到车里有灯,想问问车主要不要买一口锅,推销员看这个家伙比自己还落魄,就请他到自己的车里来取暖,并递上热咖啡,两人开始聊天。

这位推销员问:“如果我买了你的锅,接下来你会怎么做?”

卖锅者说:“继续赶路,卖掉下一个!”

推销员又问:“全部卖完以后呢?”

卖锅者说:“回家再背几十口锅出来卖!”

推销员继续问:“如果你想使自己的锅越卖越多,越卖越远,你该怎么办?”

卖锅者说:“那就得……考虑买部车,不过现在还买不起!”

两人越聊越起劲,天亮时,这名卖锅者订购了一部车,提货时间是5个月以后,订金是一口锅的钱。

因为有了这张订单,推销员被老板留了下来,他一边卖车,一边帮助卖锅者寻找市场,卖锅者的生意越做越大,3个月以后,他提前提走了一部送货用的车。

他,那位推销员,就是乔·吉拉德——世界上最伟大的销售员之一,他连续12年荣登《世界吉尼斯记录大全》世界销售第一的宝座。

乔·吉拉德说:“有人说我是天生的推销员,因为我十分热爱销售工作。我确实认为,这是我早年成功的主要原因。其实同我在一起的其他很多推销员比我更有才能,但我的推销额却比他们的高,这是因为我的拜访的客户比他们多。在他们看来,推销工作是单调乏味的苦差事。但在我看来,销售是世界上最伟大的职业,推销员拥有最充实的人生。”

所以说,世界上最伟大的销售员绝不是天生的。如果销售人员都能像乔·吉拉德那样,把销售当做一项值得奋斗终生的事业,那么他的心态就与别人不同,他销售成功的概率也会比常人大得多。这是因为他已经将销售工作视做自己的生命,要想主宰自己的生命,必须学会分析自己的现状,为自己做一个职业规划,给自己制订一个有挑战性的战略目标,这样,他就能够自觉地去学习,去努力。这种精神是每一个销售人员取之不尽、用之不竭的精神力量,并最终会将他推向销售行业的顶峰。

总之,销售是一份报酬率非常高的艰难工作,也是一份报酬率最低的轻松工作。销售,说大不大,说小不小。小可做一针一线,大可做跨国集团。但究其本质,都是相似的。你的行动决定了你的报酬。你可以成为一个高收入的辛勤工作者,也可以成为一个收入最低的轻松工作者。这一切完全取决于你对销售工作是怎么看、怎么想、怎么做的。

销售决无一般人心中的艰难、低下,更无一般人心中的玄妙。它是一种人生考验和生存方式,只是它以一种自由的、不稳定的状态存在着。它是一种伟大的职业,既可以让你长时间的一无所获,又可以成就你的一切梦想。

销售魔法

销售,是一种时间的积累,专业知识的积累,实战经验的积累,行业人脉的积累。它打破了传统的生存手段,打破了固有的工作模式,以一种完全崭新的面貌记入经济发展的史册中。它是一种伟大的职业,无数人通过它成就了事业,实现了梦想。

客户需求永远排在第一位

很多销售人员有一个通病,就是在销售过程中特别重视产品的价格和自己的利益,却忽略了客户的想法。这是不对的,真正的销售是要时刻