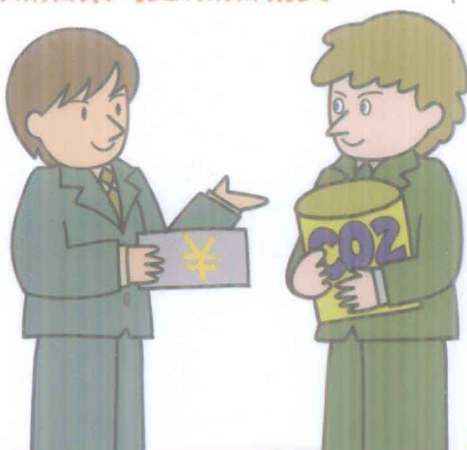


◎顶尖销售员的成交秘密◎

从零开始 学销售

- 你曾为卖不出东西而**烦恼**吗
- 本书将告诉你，如何从销售**菜鸟**变成销售**精英**

文章◎编著

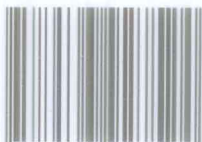


北京工业大学出版社



- ★ 没有销售，就没有美国的商业。——托马斯·沃森
- ★ 销售就是要为客户创造真正的价值。——菲利浦·科特勒
- ★ 你一生中卖的唯一产品就是你自己。——乔·吉拉德
- ★ 销售专业中最重要的字就是“问”。——博恩·崔西
- ★ 销售时不要过度承诺，而要超值交付。——迈克尔·戴尔

ISBN 978-7-5639-2752-4



9 787563 927524 >

定价：30.00元

顶尖销售员的成交秘密◎

从零开始 学销售

文章◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

从零开始学销售/文章编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2011.10 (重印)

ISBN 978-7-5639-2752-4

I. ①从… II. ①文… III. ①销售—方法
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第096862号

从零开始学销售

编 著: 文 章

责任编辑: 王 喆

封面设计: 天之赋设计室

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)

010-67391722 (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: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700mm×1000mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 289千字

版 次: 2011年7月第1版

印 次: 2011年10月第2次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2752-4

定 价: 30.00 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

当你一脚踏入了销售行列，你有没有思考过何为销售？或许你会说：“销售就是成交，只有成交，才会有业绩，有了业绩，才能实现自己的价值。”诚然，这一说法并没有错，拨开销售的层层外衣，裸露出来的也不过就是成交。

但是，你若把成交看成是销售工作的全部，就会被它支配，一心只想成交，这样，就会加重你的功利心。功利心太重，销售时就会急于求成。但客户也有分析头脑，如果你销售时的每一步都有明显的说服客户购买的痕迹，客户就会认为自己“被绑架”了，这样，他们就很难掏钱购买。

其实，真正领悟销售真谛的销售员会把成交这个目的深埋心底，他们常常以顾问的姿态出现，帮客户解答各种疑惑，帮客户挑选能够给他们带来利益的东西，处处为客户着想，好像从来都不担心会遭到客户的拒绝。

也许你觉得这些人不像销售员，但是，他们获得的业绩往往是最好的。他们不会把销售当成是一次性买卖，他们认为只能和客户做一生意的人是没有潜力的。他们会把主要力量集中在满足客户需求以及对客户的周到服务上。

可以说，这些销售员准确掌握了开启销售成功之门的钥匙，他们把销售工作当成是一种乐趣，一种利益的共享，而不是一种枯燥的应付。

销售的门槛看似很低，可并不是所有人都能把它做好。有些销售员稍稍做出点成绩，就沾沾自喜，以为自己跻身到了销售精英的行列。殊不知，真正的销售精英都是低调且上进的。在社会经济高速发展的今天，不进步就等于后退，没有谁会永远走在前头，自鸣得意只会让自己看不清竟

争对手的实力与进步。此外，学习销售应该有的放矢，不能眉毛胡子一把抓，应该着重学习销售的原则以及技巧。掌握了原则，就不会偏离正确轨道；掌握了技巧，就能更轻松地与客户交流。

不要总是问自己：“我是不是不适合做销售这一行？我是不是真的就没有能力？”

你应该问：“我怎样做才能真正融入销售这一行？要做些什么，才能让自己具备足够的销售能力？”

销售工作不应该投机取巧，而是要厚积薄发。所谓厚积薄发，就是通过长时间的学习以及经验积累，慢慢将能力施展出来。作为销售员，想要让自己的能力不断增长、自己的技巧日渐精进，就要不断学习、不断观察、不断找出自己的不足，进而改进和提高。

| 目录

► 第一章 好心态是销售的灵魂

有人说，销售的灵魂是好心态，积极、热情、不服输的好心态决定了80%的成功机会。作为一名销售员，想要顺利把产品销售出去，就要努力让自己拥有一个好的心态。的确，好的心态对于销售员来说起着非常重要的作用，当你力不从心、感觉不到希望时，就可以通过摆正自己的心态，为自己的精神重新注入动力，让自己在布满荆棘的销售之路上勇往直前。

1. 顶级与底层，你要走哪头 / 2
2. 正确评估自己，你会做得更好 / 5
3. 销售有热情，你才能更靠近成功 / 8
4. 坚持会让你破茧成蝶 / 11
5. 信心是一道希望的光 / 13
6. 向精英看齐，与积极的人为伍 / 16
7. 让明确的目标牵引你走向成功 / 18
8. 越害怕越找不到出路 / 21

► 第二章 销售离不开扎实的基本功

扎实的销售基本功会帮助销售员更顺利地找到潜在客户、更融洽地与客户交谈。想要拥有扎实的基本功，就得一步一个脚印地去学习、去实践。在学习与实践过程中，或许你会遇到很多挫折和磨难，不要害怕，坚持下去，总有一天你会得到你想要的东西。

1. 能力是阶梯，要一步步往上爬 / 26
2. 专业销售造就出色业绩 / 29
3. 寻找潜在客户的6种途径 / 33
4. 找客户也要门当户对 / 35
5. 幽默是一把打开销售大门的金钥匙 / 39
6. 销售也有悲喜剧 / 41
7. 不要小看微小的领先 / 43

► 第三章 初次见面，和客户愉快交流

作为销售员，你的本职任务就是把产品或服务提供给客户，并和客户愉快交流。可

以说，没有客户就没有成交，而客户对你的印象如何又直接决定了你的销售业绩。

想在客户心中留下好的印象，尤其是好的第一印象。你需要里里外外把自己包装好，让客户看到你的外表时，就愿意和你谈话，和你谈话时，又觉得轻松愉悦。

1. 做好拜访前的准备工作 / 48
2. 你给客户的第一印象成功吗 / 53
3. 倾听，让客户更专心 / 58
4. 提问，让客户认识自己 / 63
5. 六张小贴士，抓住客户的心 / 67
6. 建立友谊，让客户忘不了你 / 71
7. 把客户的性格类型归纳清楚 / 75
8. 以客户为焦点介绍产品 / 81
9. 必须要了解的销售新模式 / 85

► 第四章 要了解客户，更要满足客户

如果不了解你的客户，就向其推销产品，这无异于在黑夜中前行。想要让自己的销售工作变得有效率，你首先就得了解你的客户，你要通过各种手段获得你要拜访的客户的基本资料，从而做到知己知彼。在了解了你的客户后，你还要想办法去满足他，让他信赖你，让他喜欢与你交谈，让他通过认同你这个人来认同你的产品。

1. 三步骤获取客户的绝对信赖 / 92
2. 了解客户需求，吸引客户注意 / 96
3. 细分市场需求，让客户源源不断出现 / 103
4. 利用“卖点”开拓市场 / 106
5. 价格很敏感，报价需谨慎 / 108
6. 有舍才有得，客户满意你才能得意 / 114
7. 销售时机无处不在 / 116
8. 轻松打动黄金大客户的心 / 118

► 第五章 精通销售技巧，加大成功筹码

销售技巧是销售员必须要具备的一种能力，只有具备了这种能力，销售这艘帆船才会在正确的码头靠岸。如果不懂销售技巧，销售的帆船就会在风浪中飘摇不定。当然，你也可以把销售技巧当成是促进成交的筹码，你的筹码越多，你成功的机会就越大。

1. 提升价格，让产品的人气飞涨 / 128
2. “加减乘除”等于放大镜和显微镜 / 130

3. 销售谈判的无敌术 / 133
4. 客户的拒绝理由要一一攻破 / 135
5. 克服客户购买的疑虑心理 / 144
6. 用心理战拉拢客户 / 148
7. 成交的形式及应对措施 / 151

▶ 第六章 与竞争对手是惺惺相惜还是水火不容

在销售领域，竞争无处不在，竞争对手也层出不穷。竞争可以有很多方式，但必须保证是公开公平公正的。与竞争对手的关系，是惺惺相惜还是水火不容，可以由你的心态与整个市场形势决定，但不管是哪种关系，你都要清楚你的最终目的是什么。

1. 知己知彼才能百战不殆 / 158
2. 怎样从竞争对手手中抢客户 / 161
3. 到底要不要与竞争对手谈合作 / 164
4. 恶性竞争，只能是两败俱伤 / 166
5. 不要说竞争对手的坏话 / 168
6. 在重压下开辟一条新路 / 170

▶ 第七章 跟进做得好，成交有希望

销售工作艰辛又充满挑战，这个可以体现在对客户的跟进上。一次次地跟进，客户却迟迟不肯做决定；给自己下了死命令，这一次一定要把订单拿下，但还是事与愿违；上司批评你总是不出业绩不上进，可是你心里比谁都急。这些困扰，都给销售工作蒙上了一层灰暗的颜色。

不过，不要因此而沮丧。跟进也是有技巧的，当你掌握了足够的技巧并能灵活运用时，你会发现跟进工作早已不再像以前那么困难。

1. 对重要客户要不断跟进 / 176
2. 跟进理由不能少 / 181
3. 电话、网络一起抓 / 186
4. 为客户做点实事 / 188
5. 让自己成为关系高手 / 192

▶ 第八章 好的服务让“头回客”变“回头客”

当你把产品或服务卖给客户以后，你是就此把客户丢在一边，懒得再理，还是时不时地给客户打打电话，联络联络感情？如果想获得更好的成绩，你应该选择后者。

做成一单买卖很容易，但留住一个客户却很难。不是说客户不好沟通，而是很多销



售员不愿意付出精力把服务搞好。其实，在如今的销售领域，传统意义上的客户服务工作已经成为销售工作中的一个重要环节，服务不好会让客户永远只是“头回客”。而服务周到会让客户从“头回客”变为“回头客”。

1. 选择结束还是重新开始 / 198
2. 让客户成为你的销售员 / 200
3. 接听客户电话全攻略 / 203
4. 诚恳帮客户解决难题 / 208
5. 不在同一个地方跌倒两次 / 213
6. 满足客户，多为客户办事 / 216

► 第九章 坏习惯让销售之路举步维艰

坏习惯就像鞋子里的沙子，让人无法远行。然而不少销售员坏习惯缠身却不自知，认为自己之所以没能成功都是因为运气太差，不关个人习惯什么事。有这种想法的销售员是很让人惋惜的，也许他们很聪明或者很有才干，但是他们身上一直没有改掉的坏习惯却让他们销售之路举步维艰。

1. 别让坏的举止和脾气赶走你的客户 / 222
2. 越找借口，越找不到出口 / 224
3. 弄虚作假，吃亏的还是自己 / 226
4. 懒惰又拖拉，销售路难行 / 228
5. 一味模仿，就什么也得不到 / 230
6. 眼高手低贪享受是销售大忌 / 232
7. 没有信念会让你走不动路 / 235

► 第十章 向五大销售明星学销售

销售行业两极分化严重，既有拥有卓越成就的顶尖销售员，也有始终做不出成绩的底层销售员。那些顶尖销售员的潇洒不羁、云淡风轻都是在经历了无数风霜与艰难后磨练出来的。如果你羡慕他们的卓越成就和美好生活，就一定不要忘了学习他们超群的销售技巧以及不屈不挠的坚强品格。俗话说得好：“站在巨人的肩膀上，你会看得更远。”

1. 乔·吉拉德：神奇的汽车销售冠军 / 238
2. 原一平：由小混混变成保险业的销售之王 / 242
3. 博恩·崔西：教会比尔·盖茨做销售的人 / 249
4. 汤姆·霍普金斯：从二地里走出来的天之骄子 / 254
5. 奥里森·马登：他把无数人推向了成功之门 / 261

1. 顶级与底层，你要走哪头

在销售行业高回报率的利益诱惑下，很多人义无反顾地走上了销售之路，梦想有一天能够通过自己的努力走向成功。愿望是美好的，但实现起来却未必如想象的那么轻松，毕竟，成功不是一蹴而就的事情，想要获取真正的成功，首先就得知道什么是销售，怎样才能把销售做好。

所谓销售，就是指个人或群体通过创造和沟通，将有价值的商品或服务传送给客户并获得相应收入的社会行为。销售不能只是为了获取最大的利益，还要秉持为客户服务的宗旨，切实地帮客户解决问题、减轻负担，让客户能够通过购买产品或服务而受益。

有销售，自然就有销售员这个群体，它主要是指通过挖掘人们的需求，把产品或服务提供给客户，使其接受或购买的人员。一般来说，全职销售员的职位名称有客户经理、访问员、调查员、交易员、营业员、业务专员、销售工程师、厂商代表、业务代表、客户关系代表等。

了解了销售员这个群体，接下来就要了解销售学中必知的一项法则，即80/20法则，它是说一个公司80%的业绩通常由20%的销售员所创造。当然，由于行业特色以及销售员水平的不同，这个比率有时候也会有波动，但总归不会相差太远。

从这个法则中可以看出，在不少公司，通常是20%的销售员完成了80%的销售量，并且获得了80%的报酬；而其他80%的销售员，仅完成了20%的销售量，只能获得20%的报酬。

以房地产公司为例，80/20法则就是100位销售员在某个时间段售出了100套房子，其中20个销售员共卖出了80套房子，其余80位销售员共卖

出20套房子。平均算下来，靠前的20位销售员，每人将得到四套房子的业绩，另外80位销售员每人将得到1/4套房子的业绩，也就是说，业绩好的销售员得到的报酬是业绩不好的销售员的16倍。

那些业绩突出的、收益不菲的销售员并不都是经验资深、受教育程度较高的人，他们也没有把自己整日整夜陷入于忙碌中，不过却能住宽敞的房子、开新款的车子，把自己打扮得体面又光鲜。而那些业绩总不见起色、只能拿保底工资过活的销售员也并不是没有学历或是经验，他们每天看起来忙忙碌碌，却连最基本的温饱都成问题，只能住在又挤又小的房子里，每天挤公交车上下班。

而这就是顶尖销售员与底层销售员的差别，一个意气风发，一个萎靡不振；一个镇定自若，一个狼狈不堪；一个丰衣足食、一个捉襟见肘。

在同一家公司，做同一种事情，得到的结果却大相径庭，用范伟的一句话就是：“人和人之间的差距怎么就这么大呢？”

作为销售员，绝大多数人都不甘于在底层徘徊，而是把目光聚向顶层。不过，想要爬到顶层并不是一件轻松的事，销售员除了要具备一定技巧外，还要有一个好的积极的心态。

德国哲学家黑格尔说过：“有下山的想法，你就不能登上顶峰。”这句话用在那些不得志、做不出业绩的销售员身上是再合适不过的了。那些业绩不好的销售员不见得不努力，之所以结果不令人满意，往往是由不积极的心态引起的。

放眼望去，那些赚钱不多，总是在底层游走的销售员大多情绪不佳、意志力不强、做事不够果断。相比那些赚钱多过他们十几倍的同行，他们缺少一种魄力以及一鼓作气的冲劲。再看看那些总是有本事将大把的提成装进口袋的人，他们大多是开朗、积极、轻松且稳重的。专业人士分析说，正是因为这种积极正面的心态让他们在工作中发挥出了更大更多的潜能。

所以，对于销售员来说，要想成为顶尖的人才，需要在心态上改变自己，为自己制订一份详细的切实可行的计划，要向那些真正优秀的人才看齐，学习他们身上的优点。

不过，尺有所短寸有所长，人的优势和劣势各不相同，有些业绩不好的销售员会愤愤不平：“我并不笨也没有偷懒，为什么就是比不过别人？”其实，销售就像是过独木桥，那么多人挤在一起，有人会顺利通过，有人会掉进河里。成功与否，有时候跟运气有关，但运气只是暂时的和偶然的，更多时候还是要靠自己的坚持和勇攀高峰的决心。

很多销售员始终不能给自己一个准确的定位，总以为是自己生不逢时、时运不济，只要肯给机会，他们一定会时来运转。怀有这种想法的人往往只看到了顶尖销售员的成果，而没看到他们的付出。这个世界上的天才屈指可数，大多数还只是普通人，没有谁的成功是无缘无故的，或许你的实力和那些顶尖销售员只有一步之遥，但是销售行业是两极分化严重的行业，如果你不是顶尖人才就只能沦落在底层。

想要以鲤鱼跳龙门之姿脱离底层跨进顶尖销售员行列，你就要拥有健康和积极的心态，并学会自我突破，学会不断思考。一旦你有了自我突破的决心，就会尽力找出自己的不足并不断提升自己的专业水平，从而对自己充满自信；一旦你愿意花时间和精力去思考，你的智慧和能量就会被激发出来，你就更能掌握住自己的命运。

当你摆正心态，攒足了力气向顶峰攀登时，所有的困难都将变得微不足道。如果在没有出战之前，就被想象出来的困难打倒，那么成功之日将与你遥遥无期。所以，从现在开始，从心态上让自己焕然一新，哪怕穷困潦倒，也要让自己保持激昂的斗志。底层与顶尖看似相距很远，其实只是一种心态到另一种心态的距离。

2. 正确评估自己，你会做得更好

销售行业总是充满着竞争，任何人的得意或者失意都不会永久不变。身为销售员的你也许已经习惯了在竞争中生存，但是你能做到不以物喜，不以己悲，不管喜事还是坏事都能坦然面对吗？

面对七分靠实力、三分靠运气的销售工作，也许你会感到厌烦，会看不清前进的方向，甚至不知道自己的敌人是谁。然而，在某些时候，人们最大的敌人不是竞争对手，而是自己，因为看不清自己，所以处处走错路、办错事。

不要高估或低估自己，找出自身优劣势

看不清自己，就有可能高估或者低估自己。当你信心满满地去找大客户，去向每一个大老板销售自己的产品时，你以为你一定会成功，但是惨淡的业绩却一次又一次打击你的信心。这个时候，你应该想一想是不是你高估了自己的能力。你总是去找那些难缠的大客户，但是你却却没有说服他们的本事。

当看到身边的同事领到比自己高几倍的薪水时，你并没有因此斗志昂扬，而是自惭形秽地对自己说：“我的学历不高、经验不足，再怎么也是比不过那些精英的。”你的这种态度也许就是阻碍你前进的最大障碍，你时时刻刻都在低估自己，连尝试都没有进行就把自己限定在了永远不能成功的那个人群里。

可见，高估或是低估自己都会对你的工作造成负面影响。除此之外，如果你对自己的优势和劣势没有一个清醒的认识，你同样不能取得好的销售业绩。

当你全身心去要做某项工作却以失败而告终时，你是否想过，也许这正是因为你不能充分发挥自己的优势或是不能及时消除自己的劣势造成的。作为销售员，如果你能对自己有一个清醒的认识，能够扬长避短或者及时改掉自身的缺点，那么你的业绩会按照你的预想一步步提升。如果你不能认清这些，你可能就会眼睁睁看着机会从手中溜走，或者硬生生在自己熟悉的领域摔个大跟头。

通过对工作进行评估来看清自己

很多销售员都想认清自己，很想知道自己的销售能力到底处于何种程度，但是却不知道该怎么去做。而想要解决这个问题，你需要对自己之前做过的工作进行一次评估。

你可以花点时间回想一下你做过的每一份销售工作，把你的工作表现以及工作业绩全部写在纸上，然后对每一项工作进行评估，在评估过程中，你可以这样写：“我为什么这一个月的业绩这么差？”“我受到经理的表扬主要是因为……”“我在这一个月拿到的薪水最多？”

通过评估，你要总结出自己在什么情况下做得最好，完成的业绩最多；在什么情况下做事最没有效率，业绩做得最差。同时，你还要思考你是不是是一直重复做着错误且没有效率的事情；在一年后或是五年后、十年后是会变得更好还是一直保持现在的状态？

当然，你还可以通过和同事、朋友聊天的机会来认清自己，俗话说“当局者迷，旁观者清”，自己看自己总是很难看出真正的毛病，而身边的人则能客观地对你做出评价。

保持一颗淡定的心

认清自己除了要对自己的优势和劣势以及工作能力有一个清醒认识之外，还需要始终保持一颗淡定的心，让自己不因得意而自满，不因失意而灰心。

“不以物喜，不以己悲”的道理每个人都知道，但真正做事的时候，一切都好像偏离了预想的轨道。当拿到超出预想的薪水时，你可能

因把持不住自己而去挥霍；当被评为公司的销售精英时，你可能因为信心膨胀而忘记了一切都是靠你的勤奋得来的。

当你看不清自己是谁，沉湎在纸醉金迷中时，应该及时地站在镜子面前审视自己：“我还要这样下去多久？”要知道，如果再这样下去，其终点只能是迷茫与退步。只有始终保持一颗平常心，荣辱不惊地看待身边发生的事情，才能在挫折和失败来临时处之泰然，才能在成功与喜悦来临时云淡风轻，才能在暴雨彩虹之后，重新找回自己的航行坐标，继续向着成功前进。

改变自己，不断向前

如果你在审视自我的过程中，发现自己身上有这样或那样很多缺点，你就要考虑如何改变自己，让自己变得更好。在改变的过程中，不要在一开始就大刀阔斧地进行360度的大转变。转变太快，往往会让你面临巨大的压力，一旦你处理不好这种压力，你就有可能因为力不从心而变得过于紧张或是畏缩不前。

你应该有步骤地一点点向前，你可以先从你的面目表情开始转变，改掉你以前面部肌肉僵硬的现象，让自己的面容变得阳光起来，并且要学会微笑，学会用温和的目光直视客户的眼睛。当你觉得自己的面目表情已经没有任何问题后，接下来可以转变自己的说话方式，杜绝用强硬的口吻，尝试让自己的语气变得缓和。当你一点一点改变后，最终你会看到一个不一样的自己。

一个顶尖的销售员，在每一个重要阶段都会审视自己所做的一切，看看是不是已经偏离了自己能够控制的轨道。就是因为不断地审视，他们一次次将胜利的果实揽入怀中。