

首次全套引进
世界500强企业广泛采购

欧美企业员工入门培训大系

销售人员

If You're Clueless about Selling and Want to Know More

入门必读

[美] 赛思·戈丁 (Seth Godin) © 著

俞璐◎译

首次全套引进
世界500强企业广泛采购

欧美企业员工入门培训大系

销售人员

If You're Clueless about Selling and Want to Know More

入门必读

[美] 赛思·戈丁 (Seth Godin) © 著

俞璐◎译

汕头大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售人员入门必读/ (美) 赛思·戈丁 (Godin, S.) 著; 俞璿译. —汕头: 汕头大学出版社, 2003. 7

ISBN 978-7-81036-527-7

I. 销... II. ①戈... ②俞... III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 011002 号

If You are Clueless about Selling and Want to Know More

© 1998 by Seth Godin Production

© Chinese simplified characters language edition, Shantou University Press 2003

All rights reserved

中文简体字版 © 2003 由汕头大学出版社发行。非经书面同意, 不得以任何形式任意复制、转载。

销售人员入门必读

作 者: 赛思·戈丁 (Seth Godin)

译 者: 俞 璿

责任编辑: 段文勇 叶思源 武春玲

封面设计: 郭 炜

责任技编: 姚健燕

出版发行: 汕头大学出版社

广东省汕头市汕头大学内 邮编: 515063

总 经 销: 四川新华文轩连锁股份有限公司

印 刷: 三河市汇鑫印务有限公司

版 次: 2008 年 8 月第 2 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

开 本: 675 × 960 1/16

印 张: 14

字 数: 200 千字

定 价: 28.00 元

ISBN 978-7-81036-527-7

邮购通讯: 广州市越秀区水荫路 56 号大院 3 栋 9A

电 话: 020-37613848 邮 编: 510075

版权所有, 翻版必究

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系退换

目 录

第一章 销售心态的建议

销售是可以学得来的.....	2
诚恳自在是销售的最佳态度.....	7
与客户建立和谐互信的关系.....	10

第二章 学习销售术语和机制

避免满口销售术语.....	18
深入探索销售方程式.....	22

第三章 市场与营销

为产品建立市场定位.....	26
不能完全依赖广告.....	29

第四章 挖掘金矿

构建一份潜在客户名单.....	34
知己知彼，百战百胜.....	36
锁定潜在客户.....	40
如何获得客户的推荐介绍？	46



排出顾客的优先顺序.....	50
鼓起勇气，打出陌生电话.....	53

第五章 约定时间拜访客户

找到对的人是销售第一要务.....	58
如何寻访当家做主的人？.....	63
敲开深锁的企业大门.....	67
与当家做主的人第一次接触.....	72
如何写信约定见面时间？.....	77

第六章 好的第一印象让你接下来好办事

营造第一印象.....	84
拜访前的严谨规划.....	89
当你踏入客户之门.....	94

第七章 用问话得到你要的答案

专心聆听，技巧发问.....	100
提问的形式与时机.....	104
回应客户的问题.....	112
你的责任，他的义务.....	115
让客户说“ Yes!”	119

第八章 向客户介绍产品

如何介绍产品？.....	124
产品介绍的程序.....	130
回应客户的拒绝.....	135
“付不起”的真正含义.....	138

利用辅助品增加购买欲望.....	144
------------------	-----

第九章 破解对方的心理防范

成交前的准备.....	148
好用的成交模式.....	154
如何对付无法做主的客户?	162

第十章 永续经营的销售技巧

表达感谢的艺术.....	168
关心客户与售后服务.....	173

第十一章 销售生涯备忘录

开创你的销售生涯.....	178
个人公关与时间管理.....	183
必须谨记在心的销售秘笈.....	187

第十二章 销售人员工作进行式.....	193
销售相关词语解释.....	205

第一章 销售心态的建议





销售是可以学得来的

销售只不过是一门技能。
就像所有技能——不论是滑雪或开刀动手术——
都需要熟练掌握某些特定技巧。
尽管“天生销售员”的迷思极为普遍，
事实上销售技巧是可以学习的。

市场上需要销售行为。销售行为是所有工商企业的原动力，没有销售行为，就没有所谓的商业往来。

你或许是一个小型企业的老板，能够提供给顾客最好最完善的服务。但是如果你不懂得销售——也就是说，你无法开发客户，或想办法让对方愿意拨冗与你一谈，无法满足顾客所有需求，又没办法提供适当服务，读完本书，就能让你在一年内完全改头换面。

也许你是大公司里的会计师，公司里最抢手的杰出人才，客户全点名要你。但如果你无法将你提供服务的价值和老板的要求联系在一起，可能你永远也没法子拿到与付出等值的薪水，更不可能成为公司的合伙人。或许你想转行改以销售为业，又不知该从何着手。

也许你是新进的销售员，自以为很内行，却赚不到什么钱。这些都不重要，因为销售只不过是一门技能。就像所有技能——不论是滑雪或开刀动手术——都需要熟练掌握某些特定技巧。尽管“天生销售员”的迷思极为普遍，事实上销售技巧是可以学习的。这本书会提供给你相关

的重要技巧。

你得吸收技巧，勤加练习，使销售成为第二本能。尽管需要相当的努力，不过，相对地，超级销售员赚钱可以像印钞票般轻松。不管卖的是电脑、报纸广告、钢琴，还是有线电视，你所投资的时间都会化为现钞涌入你的口袋！

更何况，不像其他职业，销售生涯绝不会让你感到无聊乏味。

今天你想扮演哪个角色呢？心理学家、演艺人员、记者、效率专家、形象大师，或是公关高手？你不想只选一种角色？没问题！因为一个成功的销售员需要兼顾以上所有角色：以心理学了解买主的躯体语言；发挥记者的灵敏嗅觉找寻新的客户；在展示商品时，像演艺人员般习惯于众人的注目；销售能提升客户形象的商品，或是推荐对方利用你的产品，使其公司的营运更加顺畅。

要全部学会这些技巧听起来似乎不太可能，其实不然。不管你是否已察觉，其实你可能早已不自觉地开始从事销售的工作。

从这本书中，你将学到以下东西。

销售术语及其运作机制

学会销售术语会让别人觉得，你外表也许看起来像个菜鸟，但实际上已是行家了！我们将仔细剖析销售成功的案例，从如何招徕新客户到做好售后服务等，每一步都不放过。

市场与营销

光靠宣传手册以及广告是无法实现成功销售的，你得亲自投入才行。

你必须了解公司产品在市场上的定位——它是高科技产品？以低价位作为促销手段，还是最经得起考验的选择？然后根据客户的不同需求作适度调整。书中将有特别章节指导你如何为产品定位。



探寻金矿：瞄准潜在客户群

你的销售对象并不是所有的人。想把某一项产品销售给每一个人，只会徒然浪费时间与精力而已。你应该学习通过推荐与其他技巧，来寻找真正需要你的商品的客户。

约定时间拜访客户

也许某人或某单位宣称想买你的产品，而且有权进行交易。

尽管如此，如果你找上无法做主的人，那只会浪费你的时间而已。本书将教你如何找到“当家做主”的客户，学会打陌生电话的技巧，让你顺利踏进入客户的大门。

第一印象

第一印象并非从你进门介绍产品才开始。不论是之前你与客户的联系，或者你在业内的名声，甚至包括打陌生电话时的语气与声调等等，都已经给客户留下印象。因此，你必须注意每一个细节，以求塑造完美的第一印象。

提出问题

不要自以为知道客户想买或是需要什么商品。你必须很有技巧地提出问题，让对方说出心中最想要的东西。

介绍产品

正如销售本身，介绍产品也有一些特定诀窍——先随意聊些生意上的事，再进入策略性的发问，将你的商品与顾客的需求结合在一起，然

后说服对方，最终完成交易。你得反复学习这些基本过程。

破解心理防范

不管你的准备工作做得多好，不管你多么努力让货物符合客户的需求，就像一般人所表现出来的那样，你的客户天生就害怕给予肯定性的答复。学习如何通过“成交”技巧，帮助客户克服这层恐惧。

维持销售，永续经营

与客户签下合约之后，你的工作尚未结束。你应该继续和客户保持联络，做好售后服务，才能维持好老客户，甚至让老客户介绍其他的新客户上门。

以销售为一生事业

学习销售态度、时机、管理技巧和营销技巧，让你从事销售能时时得心应手，即便遇到销售低潮仍可以维持不坠。

销售技巧

仔细研读书内有关销售的情境，包含销售过程、寻找客户到售后服务，一字不漏地细续。

在琢磨所有技巧之前，你得要先具备热情与决心，这才是引领你进入成功销售的基石。现在我们就开始吧！

揭穿“天生销售员”的神话

让我们来谈谈一位爱鱼成痴的人——姑且称为鱼类学家吧！他的名字叫做杰克，是一位非常出色的鱼类学家。有关鱼类的研究没有人知道得比杰克多。瑞典的诺贝尔奖评委会为他新创了个奖项——“鲑鱼研究卓著奖”，以表示对杰克杰出表现的敬意。

有一次他的母亲在家里与朋友喝咖啡，很骄傲地说：“我告诉你们，当他还是小男孩时，他的父亲和我就已经知道，杰克将来会成为一个鱼类学家。他天生好像就‘鱼’味十足呢！”

这真是胡说八道！事实是，在人生的某个阶段，杰克开始对鱼种爱得入迷。此爱好使他用心投入研究鱼类，因钻研日精，终于成为不凡的鱼类学家。

没有任何人天生就是销售员。你的朋友或新识，可能有人比你外向、喜好交际，也许有人比较会建立关系，如此而已。世界上没有天生的鱼类学家，正如没有天生的销售员一样。不用担心，销售只是一种技能，与其他技能一样，都是可以学习的。兴趣爱好不算数，熟练销售技能才是最重要的。

诚恳自在是销售的最佳态度

“从介绍产品到成交，
都是我在请求对方购买我的产品。”
千万不要有这样的想法，不妨换个角度看自己的销售工作：
“我确信我可以替客户提供有价值的服务，
因为我已经做好市场调查，
对方确实需要我的服务。”

哪一种情况会让你觉得比较紧张？是要求别人帮助，还是帮忙别人的时候呢？

如果要你向朋友或熟人说：“啊，我的车子正在车行维修，星期六能不能麻烦你带我去参加宴会？”若是你跟同一个人说：“嘿，听说你的车子在维修，要不要我载你一起去参加宴会？”哪一种说法让你觉得自在一些？

通常帮助别人比要求别人帮助来得轻松。因为帮助别人，比要求对方帮助，让你有自信多了。从销售生涯开始的第一天，你就必须保持这种助人乃助己的心态。

自信心是销售员最重要的资产。但是，在销售领域中，菜鸟大都缺乏自信，感到害怕。为什么呢？因为他们认为——“无论打陌生电话、介绍产品到成交，都是我在要求对方帮忙，请求对方购买我的产品。”

千万不要有这种念头！试试看，换个角度思索：“我认为我可以替



客户提供有价值的服务,因为我已经做好市场调查。我并不是胡乱找人,对方确实需要我的服务,而且我将竭尽所能地帮助他们。”

秉持这种态度,能让你减少紧张,增加自信,从而完成销售。但是,这种态度不能当花招使用。你不能一直对自己说:“我相信,凡是我打过电话的客户,我都能帮助他。”你却试图到爱狗协会销售有机猫食。如果你与 A 企业签订合约,其中暗藏各种不同名目的成本及强制责任,那你怎能认为“我的销售服务,可以帮 A 企业减少两成的加班费用”?

通过自己引以为傲的公司、可信赖的商品、训练有素的销售技巧,拜访确实需要你所提供的产品与服务的客户,这才是真正地在帮助客户。

总而言之,诚实是最好的策略。

诚实是伪装不来的

销售过程中的每一步骤都必须诚实，因为客户的直觉能教他们一眼看穿破绽。你的伪装会让他们有所防范，产生戒心，客户就不会向你买东西了。你要如何建立诚实的形象呢？

1. 介绍你依赖的产品。
2. 只打电话给需要你的产品或服务的客户。
3. 不要为了赚取额外佣金在合约中动手脚，或暗中加价。
4. 在合约里翔实地列出各种服务内容及权利义务。
5. 如果发现自己对客户帮不上忙时，立刻放弃这个客户，不要死缠烂打。

援用某些客户的资讯时必须格外小心。当你介绍产品给新客户时，可以援引之前你曾服务过的客户做例子，把彼此之间的不同需求做一番比较。这样的谈话有助于销售，但是要小心，在没有获得客户同意前，不要说得太多。

如果新旧客户是竞争对手，你千万不能告诉新客户说：“在使用我们的方案之前，琼斯先生的员工效率很差，所以，他们跟 MC 公司的合作方案由大变小，MC 公司几乎流失掉一个客户呢。”一旦你跟新客户这么一说，等你前脚一离开他的办公室，他马上就会联络 MC 公司，说不定还会把琼斯先生和 MC 公司未来合作的关系就此斩断。这是人类的自然反应呀！

如此一来，你不仅会损失已掌握的顾客，新客户的销售机会也可能流失，而且再也无法弥补。此后他绝不会告诉你任何计划，因为他怕你将其商业机密泄漏给他的竞争对手！



与客户建立和谐互信的关系

想要与有潜力的顾客建立和谐互信的关系，
得多下点工夫，要领包括：
将客户视为你想协助的“新识”；
学习有效的聆听，保持灵通的消息；
掌握客户所在产业的情报，贩卖解决良方；
信赖你的商品，引发对方的购买欲望；
看透客户专业面具下的真正面貌。

一个成功的销售员，光靠正直诚信和自信心是不够的，你还必须与客户建立密切关系。想要与有潜力的顾客建立和谐互信的关系，那就得多下点工夫了。以下便是一些要领。

一、将客户视为你想协助的“新识”

注意！“新识”是关键字眼，表示你们之间尚非“朋友”，你务必遵循一般社交礼仪，绝不能贸然将熟识朋友间的那一套用在新客户身上。毕竟，无论在非正式聚会或是产品说明会上相识，大家都是彼此慢慢熟悉起来的。

想想看，假设你在公司停车场无意中遇到老板的先生，你们曾在酒会或商业宴会上见过一两次，他站在打开车盖的车前直摇头，看来他的

汽车需要充电，但你不确定他车里是否有充电线。你走过去，该用什么态度面对他？

你会拍他背，说：“嘿，巴比，老天，怎么回事？唉，看来有人需要汽车充电器哩。什么？你留在地下室忘了带！老兄，你真是放对地方了！没关系，我车里有，让我来帮你吧！”

如果是老朋友还可以这么开开玩笑，至于老板的先生，你可不能来这一套。当你走向这位绅士，简单的礼貌还是要有的。你应该说：“嗨，卡森先生，还记得我吗？咱们在公司的圣诞酒会上见过面。需要帮忙吗？我汽车里刚好有一条充电线。”这么说才符合社交礼仪。

当你和客户逐渐熟识，来往逐渐密切后，很自然地，关系会慢慢建立起来。但是一开始，仍需注意一般礼节，严守人际分寸。

二、学习有效的聆听

在本书稍后的章节里，我们将会讨论，以有效聆听和发问作为销售工具的重要性。培养人际关系最主要的就是用心去听，然而很少有人会留意这种细节。

我们一天到晚接收周遭各种声音，然而却无法真正定下心来聆听，听着听着，思绪飘向远方，想着会议讨论的结果、周末的计划、家庭的负担等等。

当你面对客户时，应真诚地聆听他在说些什么，眼睛注视着他（当你凝神专注倾听时，比较不会分心或胡思乱想）。若有不清楚的地方，不妨请他再说一次，表示你对他的话极为用心。客户希望你对他用心，你的用心会使他受宠若惊呢！

三、保持灵通的消息，掌握客户所在产业的情报

如果你销售的是一般的消费性产品，你就应该多了解社会动态。此外，阅读工商杂志和当地报纸，多听一些相关的专业演讲也很好，如有