

第1次 做业务就上手

DIYICIZUOYEWU

JIUSHANGSHOU

顶级业务员搞掂客户
的128种技巧

专为**新手**量身定做，销售**绝密大公开**，业务难题一次解决。

徐 谦 ● 编著

书能帮助你拥有销售冠军的心态，成为产品专家和客户专家，拥有像销售冠军一样的说服力，在工作中脱颖而出，成为不可替代的顶尖销售高手！本书能帮助你拥有销售冠军的心，成为产品专家和客户专家，拥有像销售冠军一样的说服力和影响力，在工作中脱颖而出，成为代的顶尖销售高手！

 北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

第1次 做业务就上手

DIYICIZUOYEWU

JIUSHANGSHOU

顶级业务员搞掂客户
的128种技巧

徐 谦 ● 编著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

第一次做业务就上手 / 徐谦编著. —北京: 北京理工大学出版社, 2011.11
ISBN 978-7-5640-5248-5

I. ①第… II. ①徐… III. ①营销 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第219805号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室) 68944990 (批销中心)
68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京紫瑞利印刷有限公司

开 本 / 710毫米×1000毫米 1/16

印 张 / 15

字 数 / 280千字

版 次 / 2011年12月第1版 2011年12月第1次印刷

责任校对 / 陈玉梅

定 价 / 30.00元

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

对于销售行业的每个人来说，时间就是金钱，因此，在前言中过多的讨论为什么要写这本书显得十分多余，简而言之，本书是写给世界上每一个希望开始从事销售行业或者正在努力想要成为顶级业务员的必读之作。不管你在哪儿做销售，无论你销售什么，或者你怎样进行销售，假如你在销售职业中待的时间长一些的话，总会碰到很多难题。

这本书就将教你和他们做生意如何更容易些，更迅速些，如何获得更多的利润。毕竟销售工作不好做。销售中会遇到各种各样难以处理的难题，会遭遇到很多意想不到的挫折和打击，会面对来自各方面的心理压力，以至于影响自己的正常情绪和身心健康，所以，业务员要学会抵御和化解销售中的各种心理压力，从而正确地面对压力，乐观地看待挫折和失败，树立正确的心态，并积极地对压力进行疏导和管理。要想提高销售业绩，业务员就要善于在销售中运用心理学，了解客户的心理，扫描自己的心理；疏通客户的心，呵护自己的心，这样就会带着快乐而自信的心情去工作，并获得出色的成绩，成为最优秀的业务员。

本书通过最新的技巧和方法，详尽的案例告诉我们世界上没有搞不定的客户，作为业务员，如果你了解客户的需求与欲望，那么你就可以引导客户的选择，最后让客户选择购买你的产品或服务。当一个人走进商店要购买某个产品时，他一般不会确切知道他要买的是那个品牌，通过引导客户的思维，你可以让客户觉得你的商品是最佳选择。视觉在影响购买决定时也起着重要的作用。如果你能巧妙地引导客户的视线，那么客户就会下意识地想要购买你的产品。如果你能让客户产生一个想象的画面，用了你的产品后如何能让他的生活更惬意，让她看起来更亮丽动人，让他能展示自己成功的形象，那么你就能激发客户潜意识中的需

求。总之，有很多的方法和技巧可以应用在销售中！

本书详细的为您讲解顶级业务员搞定客户的128种技巧，只要恰当地运用这些技巧，成为顶级业务员让业绩倍增就不再是梦想！

Contents

目 录

第一章 搞定客户你也能做到

相信自己的产品，相信自己的企业，相信自己的业务能力，相信自己肯定能取得成功。只有这样的自信，才能使你发挥出最大的潜能，战胜各种困难，获得成功。



相信自己的业务能力 / 3

永远没有“不可能”和“办不到” / 4

优异者凭借的不是技巧而是信念 / 7

顶级业务员勇敢面对挑战 / 10

顶级业务员坚持不懈 / 11

有热情的业务员才能取得更大的成功 / 14

失败是不可避免的，关键是怎么面对 / 19

第二章 先做信誉后做业务才能达成目的

推销产品，也是在推销你自己，优秀的产品只有在具备优秀品性的业务员手中，才能赢得长远的市场。销售商品前，请先培养你自己顶级业务员的品性！



- 顶级业务员要有的道德规范 / 23
- 学会向客户推销你的人品 / 27
- 一定要用正当服务赢得生意 / 28
- 顶级业务员相当注重诚信 / 29
- 诚信往往比成交更加重要 / 30
- 顶级业务对产品都有充分的了解 / 31
- 善于让客户感受到利益 / 33
- 可靠和信任是你的职业生命 / 34
- 诚信是业务员的生命线 / 36
- 换位思考，为客户寻找借口和理由 / 38

第三章 用专业可靠的形象赢得信任

一个人的外在形象，反映出他特有的内涵。倘若别人不信任你的外表，你就无法成功地推销你自己了。业务员在与客户初次见面时，要给客户留下良好的第一印象。



- 专业的形象是获得信任的第一步 / 43
- 只穿最合适的，不穿最喜欢的 / 44
- 着职业装必须有的讲究 / 45
- 穿西装一定要考究 / 48
- 学会在你的身上只做减法 / 52
- 不要忽略任何细节的东西 / 53
- 给自己一个中庸大方的形象设计 / 55
- 与产品配合设计自己的形象 / 56
- 工作有时也靠一张嘴 / 57
- 当心你的气息吓跑了生意 / 58
- 积极的体态语言对业务很有帮助 / 59

- 了解那些基本的体态语言 / 60
- 顶级业务员的站姿也有讲究 / 62
- 顶级业务员的坐姿也有学问 / 63
- 微笑, 并保持你的微笑 / 64
- 握手并不是简单的动作 / 65
- 一张好的名片会给你带来惊喜 / 67

第四章 善于拓展和维持人际关系

推销术涉及的是人。要重视人际关系, 学会交流, 建立和维持属于你自己的人际关系网, 打好全方位攻坚战。



- 做业务要善于与客户沟通感情 / 71
- 广泛的人际关系使你的道路更平坦 / 72
- 懂得运用有利的家庭背景 / 73
- 让老客户给你带来新客户 / 74
- 生意场中交友时要谨小慎微 / 75
- 不妨每天认识四个人 / 76
- 关心别人, 赢得信心 / 77
- 永远都要替客户着想 / 78
- 250定律: 不得罪一个客户 / 79
- 千万不要忘记你的老客户 / 80
- 销售最好的机会是在客户购买后 / 81
- 保持与客户的定期联系 / 82
- “谢”出来的生意 / 83
- 对客户实行分级管理 / 85
- 制定好的客户优惠制度 / 86

第五章 顶级业务员拜访客户的技巧

面见客户是销售成功的关键。拜访客户的重要意义在于，通过与客户面对面地沟通，增加双方的信任和相互了解，融洽双方的感情，巩固合作关系。



- 拜访前的准备工作 / 89
- 把握好拜访客户的时机 / 90
- 如何走进客户的房间 / 91
- 递接名片的学问 / 92
- 名片的使用技巧 / 93
- 与客户寒暄的技巧 / 94
- 引起客户的注意 / 95
- 一定要遵守原则 / 98
- 自律让你赢得客户的认同 / 101
- 切境，是面对客户的重要原则 / 102
- 有效是业务过程中的重要原则 / 103
- 无论何时都要注意言谈举止 / 104
- 以客户的利益为重，推销合适的产品 / 106
- 真诚地关心、对待客户 / 106
- 做业务一定要经常面带笑容 / 108
- 记住客户的姓名让你更受欢迎 / 109
- 谈论客户感兴趣的事 / 110
- 提供客户关心的信息 / 110

第六章 顶级业务员对待不同客户的技巧

“对客户甲，我会再次强调他所偏爱的那些保险；对客户乙，着重提到诱人的折价优惠条件；而对客户丙，我则可能抓住特别贷款条件不放。总之，我会在同样的推销中，针对不同的人提出不同的策略，做出不同的尝试——一切尝试都是为了成交！”



- 不同客户用不同方法对待 / 113
- 对待内向型客户的技巧 / 114
- 对待随和型客户的技巧 / 114
- 对待刚强型客户的技巧 / 115
- 对待神经质型客户的技巧 / 115
- 对待虚荣型客户的技巧 / 116
- 对待好斗型客户的技巧 / 116
- 对待顽固型客户的技巧 / 117
- 对待怀疑型客户的技巧 / 117
- 对待沉默型客户的技巧 / 118
- 对擅长交际的客户的技巧 / 118
- 对颐指气使的客户的技巧 / 119
- 对侃侃而谈的客户的技巧 / 120
- 对冷静思考的客户的技巧 / 121
- 对刨根问底的客户的技巧 / 121

第七章 顶级业务员的说话艺术

交易的成功，往往是口才的产物。业务员能否说服客户，与说话艺术的优劣关系很大。业务员掌握了说话的艺术，无异于掌握了一柄对自己有利的上方宝剑。



- 说话不是发声那么简单 / 125
- 大胆运用一些说话的原则 / 126
- 倾听也是一种艺术 / 130
- 说话要考虑对方的立场 / 132
- 一定不要伤害对方的自尊心 / 133
- 克服一些不当的口头语 / 134
- 唯独幽默不能少 / 135
- 与人聊天也有大学问 / 137
- 恭维人家也有讲究 / 139
- 谈令客户愉快的话题 / 140
- 巧妙地应付竞争对手的询问 / 141
- 帮助客户向他自己推销的询问 / 142
- 适时的沉默让你更有优势 / 143
- 把握时机，适时强调 / 144
- 交谈中应避免的弊病 / 145

第八章 从最基本的成交法开始入手做起

在销售场合中，业务员不仅要做到业务精通、口齿伶俐，还必须要从最基本的成交法开始入手做起。业务员想要迅速达成交易必须做更多的努力。



- 察言观色，善于捕捉成交信息 / 151

- 消除心理障碍，培养正常成交心态 / 153
- 谨慎处理客户异议，努力促成交易 / 154
- 充分利用最后的成交机会 / 156
- 要保留一定的成交余地 / 159
- 启发式销售的技巧 / 160
- 注意耐心地听别人说些什么 / 161
- 承认产品缺陷，缺陷产生信任 / 163
- 坚持不懈，定能胜天 / 164
- 主动提出成交的要求 / 165
- 假设成交法的奥秘 / 167
- 选择成交法的技巧 / 168
- 避重就轻成交法的技巧 / 169
- 提出优惠条件让客户成交 / 171
- 提出保证让客户成交 / 172
- 利用客户的从众心理来达成交易 / 174
- 机会成交法的秘密 / 175
- 异议成交法的技巧 / 176
- 试用成交法的技巧 / 177

第九章 善于营造成交的气氛

业务员在和客户的交往中，必须注意商业气氛不宜太浓，尤其是在我国这样的传统社会里。单个的业务员不要试图去改变客户对商业的看法，因为客户一旦形成对商业鄙视的观念，在一段时间内就很难改变。对于业务员来说，淡化交谈中的商业色彩可以使交谈比较顺利地进行下去。



- 一定要淡化商业气氛 / 181
- 可以讲一个精彩的故事 / 182



- 将笑容始终挂在脸上 / 183
- 用幽默来促成销售 / 185
- 对客户也要充满爱心 / 186
- 把客户变成自己的合作伙伴 / 187
- 用辛苦和诚意来感动客户 / 189
- 虚心接受客户的批评 / 190
- 在陷入僵局时不妨暂停一下 / 192
- 避开竞争对手的策略 / 193

第十章 巧妙处理各种棘手的问题

凡事预则立，不预则废。在处理棘手问题之前，一定要预见客户会提出哪些棘手的问题，事先预见问题的出现，能够提前做好准备，使得问题解决起来比较容易一些。预见问题的根本在于熟悉客户的心理。



- 弄清楚客户在想什么 / 197
- 了解客户的口头禅 / 198
- 给客户一个合理的解释 / 199
- 巧妙运用转折词 / 201
- 给客户举个例子说明一下 / 202
- 不要在某个客户身上纠缠不休 / 204
- 巧妙对付“我不要”的客户类型 / 205
- 用你的热情去感染客户 / 206
- 事先就应该预见会出现的问题 / 208
- 自始至终要保持风度 / 209

第十一章 顶级业务员要避免的业务陷阱

在和客户沟通的过程中，天真的业务员幻想凭自己的三寸不烂之舌能将客户说得团团转，结果却很有可能陷入业务陷阱。如恣意夸大产品的性能、不知如何回答客户询问和要求、强卖产品给客户、礼貌不能始终保持、缺乏耐心，急于推销、话不投机、逞口舌之利、客户感受不到真诚和尊重、不为客户着想、认为推销是“一锤子买卖”等等。诸如此类的问题，本章将一一为您解答。



恣意夸大产品的性能 / 213

不知如何回答客户询问和要求 / 214

强卖产品给客户 / 216

礼貌不能始终保持 / 217

缺乏耐心，急于推销 / 218

和客户交谈话不投机 / 220

为一己之快而逞口舌之利 / 221

客户感受不到真诚和尊重 / 222

不能够为客户着想 / 224

认为推销是“一锤子买卖” / 225

第一章

搞定客户你也能做到



.....

相信自己的产品，相信自己的企业，相信自己的业务能力，相信自己肯定能取得成功。只有这样的自信，才能使你发挥出最大的潜能，战胜各种困难，获得成功。

相信自己的业务能力

你是一个业务员，业务员是和人打交道的工作，我们已经一再提醒你，你从事的工作需要直接面对客户。要想叫客户高高兴兴从口袋里拿出钱来买的是你的东西，首先让他相信你的产品，在此之前，你应该先让他相信你这个人。可是如果你不自信，何来“他信”？

到外企面试过销售职位的人都知道aggressive这个英文词。这个词的意思是“侵略的、爱寻衅的，敢作敢为的，有进取心的”。不光是外企，所有的业务经理都希望首先自己的业务员都够“aggressive”，意思就是要他们个个都积极进取，主动进攻。但是一定要记住的是“aggressive”的前提是自信的全面建立。

你所从事的工作是易遭顾客拒绝的工作之一。面对顾客的拒绝，你唯一的选择就是抱着“不定什么时候，一定会成功”的坚定信念——即使顾客冷眼相对，表示厌烦，也信心不减，坚持不懈地拜访顾客，才能“精诚所至，金石为开”，最终取得成功。

而且你的工作是不易取得成绩的工作。它不像工厂里的生产，只要开动机器，就能制造出产品。很多时候你需要忙忙碌碌，走千山万水，费尽千辛万苦，说尽千言万语，也难以取得成效。但是你知道吗，你在从事的是一个向顾客提供利益的工作，你必须坚信自己的产品能够给顾客带来利益，坚信自己的工作服务顾客，你就会信心百倍地说服顾客。反过来，如果你都对自己的工作和产品缺乏自信，甚至把自己所从事的这样一个伟大的工作理解为求人办事，看顾客的脸色，听顾客那些难听的话，那么，你还是改行吧，这样一个富有挑战的工作是不适合你的，它只青睐足够自信的人。

业务员的自信心，就是业务员在从事销售活动时，坚信自己能够取得推销成功的心理状态。相信自己能够取得成功，这是推销员取得成功的绝对条件。