

升单王

著名营销教练
连锁实战专家

肖晓春 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

价值万金的冠军销售教程



开单王



招客 悦客 留客 训练

著名营销教练
连锁实战专家

肖晓春 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

同样的品牌、同样的产品、同样的店面、同样的顾客群，为什么开单王的营业额是普通销售人员的几倍、甚至几十倍？他们凭什么成为“开单王”？他们每天以怎样的心态和习惯在工作？他们在销售过程中如何取悦客户？如何塑造产品价值？如何用故事打动客户……他们说了什么话？做了什么动作？运用了哪些方法技巧？他们的成功是否有共通的规律可以借鉴？

本书作者深入调研和走访了各行各业成百上千的开单王，总结提炼出六大成功开单DNA：信念力、习惯力、悦客力、产品力、故事力和成交力，助你在短期内快速建立正确的销售信念，养成良好的销售习惯，学会悦客技巧，提高解说产品和讲故事的能力，增强成交力，实现顾客成交率和回头率的飙升！！

图书在版编目（CIP）数据

开单王 / 肖晓春著. —北京：机械工业出版社，2011.12

（汽车销售业绩提升书系）

ISBN 978-7-111-36934-9

I. ①开… II. ①肖… III. ①汽车—销售 IV. ①F766

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第274258号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：管晓伟 责任编辑：管晓伟 封面设计：屈光伟

责任印制：乔 宇

北京铭成印刷有限公司印刷

2012年2月第1版第1次印刷

148mm×210mm·8.25印张·218千字

0001-3000册

标准书号：ISBN 978-7-111-36934-9

定价：29.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：（010）88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：（010）68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：（010）88379649

读者购书热线：（010）88379203

封面无防伪标均为盗版

客户满意成就开单王

开单王总教练 肖晓春

据说凯撒大帝每次出征得胜归来后，总会以酒宴犒赏三军。有一次，他的一名亲兵借酒壮胆问凯撒：“这些年来，我跟着您南征北战，出生入死，经历的战役无数。同期入伍的兄弟，有的做了王爷，有的成了名将，为什么到现在我还是一个小兵呢？”

凯撒指着身边的一头战马说：“这些年来，这匹马也跟着我南征北战，出生入死，经历的战役无数。为什么到现在它还只是一匹马呢？”

我们要想从一名普通的销售员迅速成长为开单王，不但要低头做事，还要抬头看路，多用心学习和思考，摸索出销售和成交的规律，不断提高自己的销售水平和境界，否则就跟牛马一样，每天都是做着重复劳动而已，多年之后还是在原地踏步。

在现实工作中，销售员偷两种东西是不犯法的：一是经验，二是技能！成为开单王最简单的方法——就是学习开单王的成功经验和技能！！开单王的成功经验就是按照销售成交的规律去做！！

在这个同质化日益严重的商业社会，能够满足客户需求的地方有无数，例如要选择买一件衣服，您可以选择到友谊商店、天河城、王府井百货等，而这些商城的品牌专卖店也都大同小异，其硬件的差异都不大。在硬件上，已经很难做到与众不同了。那么，客户为什么要选择与您成交呢？看看我的亲身经历您就明白了。

2011年11月份我到上海为某企业做内训，订的是下午返回的机票，于是午餐后我就到一家商场随便逛逛打发时间。

偶然走进一家男士服装专卖店，当时我看到一件长款的夹克，觉得

它的设计很不错。但导购小姐却对我说：“先生，看得出来您挺喜欢这款夹克的，不过它更适合一些身材高大的男士穿着，您的身材和气质可能选择西装更合适一些！”

接下来，这位店员耐心地陪我挑选西装，还询问我平常穿衣服的喜好，需要出入什么场合，根据我的肤色和身材，给了我很多的建议，最后帮我选定了一套西装。

当我准备付款时，发现自己带的现金不够而且银行卡也落在了宾馆的箱子里，于是只好面带遗憾地说：“不好意思，我还差20元钱，要不这次就先不买了吧！”

店员想了想说：“先生，我替您垫上吧！”

“您信任我吗？”我问。

“信任！”店员大声说。

正准备付款时，我看到时间已经不早了，必须要尽快赶回宾馆退房然后赶往机场，于是就说：“如果你们15分钟之内要改好西装裤子的裤脚，我才能买这套西装。”

店员听了之后立即拿着裤子就往外冲，10分钟之后穿着高跟鞋的她气喘吁吁地把改好的裤子拿到了我的面前。我递给她一张名片，说：

“非常感谢您，您的敬业精神与服务态度太让我感动了！以后买衣服还找您！”

当天下午在机场，我收到了这位店员发来的短信：“我是××店的小王，非常庆幸能为您服务，也非常感谢您对我的信任和肯定，希望有机会能再为您服务！”

从上面的事例可以看出，客户在跟您成交后还继续回头消费的原因只有一个——那就是客户在您这里消费感觉开心愉悦，对您本人及销售的整个过程总体感觉很满意，您肯定在以下“软件”方面打动了客户的心：

- ◆ 您的态度让客户感觉亲切、愉快!
- ◆ 您这里的环境让客户感觉舒心、安心!
- ◆ 您提供的服务让客户感觉放心、可靠!
- ◆ 您销售的产品让客户感觉省心、省事!
- ◆ 您销售的产品价格让客户感觉地道、物超所值!
- ◆

当客户消费完毕回到家里,经过一段日子之后,回想起在您这里消费的整个过程,那些亲切、愉快、舒心、安心、放心、可靠、省心、省事、地道、物超所值等美好的感觉一起涌上心头,那是什么感觉?那是一种享受的感觉,一种满意的感觉,一种幸福的感觉。

据调查,一个满意的客户会引发8笔潜在的生意,而且其中至少有一笔成交。而一个不满意的客户会影响25个人的购买意愿,争取一个新客户所花费的成本是保住一个老客户所花费的成本的6倍。

因此,普通销售员与开单王的最大区别,就在于前者看到的只是眼前的利益——客户花钱买东西是平等交易,爱买就买、不买拉倒,跟客户做的基本上都是一锤子买卖;而开单王看重的却是长期的利益——用心关怀客户,获得客户的满意,赢得客户的忠诚,增加客户重复购买的次数。

《开单王》一书是同名培训课程“开单王特训营”的完整教材,是我们跟踪调研、培训辅导成千上万的开单王后,总结提炼出来的客户满意销售系统。在本书中,我们强调要获得客户的满意,就要在传统的买卖关系中加入人性化关怀,具体可以从以下6个方面着手:

1. 树立一切为了客户满意的信念,真心为客户的利益着想,而不是刻意讨客户欢心!
2. 培养有助于与客户建立友好关系的销售习惯。

3. 用积极的方式和语言去愉悦客户。
4. 锤炼产品力和演示力，塑造产品价值，全方位打动客户。
5. 妙用故事引起客户共鸣，一个好故事胜过千言万语。
6. 提高说服力、议价力和成交力，让客户在心满意足中轻松买单。

只要做到真心真意为客户着想、关心客户，让客户觉得非您不可，他来选购因为您在所以才来，客户每次来都指名要您提供服务！“只要是您说的我就信”、“只要是您推荐的我就买”，甚至问您“我该怎么选择才好呢？”那么“开单王”就非您莫属了！

有统计表明，一个公司如果将其客户流失率降低5%，其利润就能增加25%~85%。在今天这样一个竞争无处不在的时代，创造客户满意，已经不是简单的微笑服务或者是打不还手、骂不还口能够做到的；创造客户满意也并非仅仅是改进产品，而是需要建设一支能够提供科学服务的“开单王”队伍！

本书的出版，首先要感谢机械工业出版社汽车分社社长杨民强先生的大力支持，特别感谢本书的策划编辑管晓伟老师及其同事们的辛勤劳动。同时感谢我的合作伙伴及朋友：龚震波、王颂舒、叶素贞、邓小华、李依军、陈玉华、孙桂生、肖中华、肖建芳、刘少芝、何丽秋、肖海华、叶伟驱、肖建花、林月好、黄细娥、肖艳芳、叶艺明、李介明、曾君连、丛珊、林泽芬、朗春敏、范利新、林丽梅、肖凌云、肖常娥等，感谢他们的支持与付出。

祝愿本书的读者朋友们都能成为开单王或者开单王营销冠军团队的领导者！

目 录

客户满意成就开单王

第1章 信念力

有什么样的信念你就会有怎样的人生！开单王与普通销售员最大的差别就是拥有“一定要成为开单王”的信念！你强烈期望自己成为开单王，就会选择一定要成为开单王的信念；你有了成为开单王的信念，就会采取开单王的行动；你有了开单王的行动，就会创造出开单王的业绩！

1.1 成为开单王的秘密	2
1.1.1 一定要做开单王	2
1.1.2 像开单王一样思考和行动	6
1.2 做“发光体”不做“黑洞”	11
1.2.1 你是“发光体”还是“黑洞”	11
1.2.2 把关注点放在你想要的事情上	14
1.2.3 使用正面语言	20
1.3 让客户喜欢你你就对了	25
1.3.1 让客户购物全程开心愉悦	25
1.3.2 说客户喜欢听的，听客户喜欢说的	27
1.3.3 因为有你在，客户才再来	29
1.4 宁可白做，不可错过	33
1.4.1 把每个客户都视为大客户	33
1.4.2 永远比别人多做一点	35
1.5 客户拒绝正是成长的好机会	38
1.5.1 挑剔的客户是最好的老师	38
1.5.2 客户拒绝使我又有了成长的机会	41

第2章 习惯力

好习惯是打开成功大门的钥匙，坏习惯则是一扇向失败敞开的大门。开单王都是好习惯的主人，业绩差的销售员都是坏习惯的奴隶！想要创造开单王的业绩，我们就要在接待客户的过程中养成“望、闻、问、切、动”的销售好习惯。

2.1 望：察言观色读懂客户	46
2.1.1 客户购买力	46
2.1.2 客户购买兴趣	50
2.1.3 客户类型	53
2.2 闻：积极反馈引导客户多说	58
2.2.1 倾听什么	58
2.2.2 如何倾听	61
2.2.3 复述引导	63
2.3 问：提问前先设计好	65
2.3.1 如何提问才有效	65
2.3.2 收集信息，挖掘需求	68
2.4 切：切入客户频道	74
2.4.1 切入客户感兴趣的话题	74
2.4.2 为客户推荐合适的商品	77
2.5 动：带动客户互动	80
2.5.1 店里没客	80
2.5.2 客户进店	82
2.5.3 客户离店	84

第3章 悦客力

客户笑了，你的机会就来了！开单王是让客户笑得最多的人，他们总是像关爱孩子一样关爱客户，真心为客户的利益着想，多挖掘客户的优点，衷心赞美客户，给客户面子，用心服务感动客户！

3.1 像关爱孩子一样关爱客户	90
3.1.1 亲切	90
3.1.2 哄	91
3.1.3 耐心	93
3.2 真心为客户的利益着想	95
3.2.1 提供满意的服务	95
3.2.2 为客户省钱	98
3.3 开口说话先赞美	104
3.3.1 寻找赞美点	104
3.3.2 赞美技巧	109
3.3.3 介绍产品前先赞美	112
3.4 你给客户面子，客户给你票子	115
3.4.1 用语言给客户脸上贴金	115
3.4.2 以动作提升客户的优越感	118
3.5 用心服务感动客户	121
3.5.1 贴心关怀	121
3.5.2 意外惊喜	123

第4章 产品力

产品是开单王的最佳销售武器！如何让静止的产品焕发生命力，让它更加威力无比、所向披靡？产品卖点之“最”提炼，产品解说、演示的反复练习，客户体验引导及竞品对比的专业应对，锻造这五大功夫可以帮助开单王“人剑合一”！

4.1 产品卖点之“最”提炼 ·····	128
4.1.1 不卖更好而卖不同	128
4.1.2 产品“最”卖点提炼	132
4.1.3 一句话产品开场白	137
4.2 产品解说两大法则 ·····	140
4.2.1 FABE推介法	140
4.2.2 构图讲解法	144
4.3 “三觉五动”产品演示 ·····	147
4.3.1 视触听三觉刺激客户感官	147
4.3.2 五动演示让客户迈不开腿	150
4.3.3 巧用道具展现产品优势	154
4.4 客户体验及引导 ·····	156
4.4.1 引导客户参与体验	156
4.4.2 引导客户正面评价	159
4.5 包赢不输的竞品对比法 ·····	162
4.5.1 产品优缺点对比法	162
4.5.2 产品优势转化法	165

第5章 故事力

客户喜欢听故事，开单王都是讲故事的高手！长篇大论、滔滔不绝的专业产品解说，不如一个感人的小故事更能打动客户。学会编演、设计能够吸引和打动客户的销售故事，提高自己讲故事的能力，会让销售变得简单有趣！

5.1 好故事胜过千言万语	170
5.1.1 好故事 = 说服力	170
5.1.2 好销售故事的三大标准	173
5.2 编演感人故事的黄金套路	176
5.2.1 编销售故事七步曲	176
5.2.2 讲好销售故事的四大技巧	181
5.3 设计销售故事的两大关键	185
5.3.1 加入客户熟悉的元素	185
5.3.2 引导客户参与其中	188
5.4 吸引客户注意的故事	192
5.4.1 企业品牌故事	192
5.4.2 产品卖点故事	195
5.5 打动客户买单的故事	198
5.5.1 客户见证故事	198
5.5.2 讲自己的故事	202

第6章 成交力

开单王促成销售的秘诀就是“胆大、心细、脸皮厚”！“胆大”就是敢于处理客户的拒绝和异议，主动向客户提出成交请求；“心细”就是善于识别客户的购买信号，抓住最佳的成交时机；“脸皮厚”就是再三用购买产品后的种种利益和好处来刺激客户，运用一切力量成交。

6.1 不销而售的成交策略	206
6.1.1 与客户站在同一阵线	206
6.1.2 让客户感觉占尽“便宜”	209
6.2 三招扭转客户拒绝	212
6.2.1 顺：用“垫子”肯定客户的观点	212
6.2.2 转：把客户注意力转移到价值利益上	215
6.2.3 收：主动争取成交	218
6.3 价格异议处理	221
6.3.1 前期询价：制约预防	221
6.3.2 中期谈价：示弱+坚持	223
6.3.3 后期还价：323法则	226
6.4 运用一切力量成交	229
6.4.1 识别客户成交的信号	229
6.4.2 成交的三个最佳时机	232
6.4.3 常用成交八法	235
6.5 销售从交易结束开始	242
6.5.1 一句话让营业额飙升15%以上	242
6.5.2 五招让客户无后顾之忧留下联系方式	245
6.5.3 老客户转介绍	248

信念



第1章 信念力

FIRST CHAPTER

有什么样的信念你就会有怎样的人生！开单王与普通销售员最大的差别就是拥有“一定要成为开单王”的信念！你强烈期望自己成为开单王，就会选择一定要成为开单王的信念；你有了成为开单王的信念，就会采取开单王的行动；你有了开单王的行动，就会创造出开单王的业绩！



1.1 成为开单王的秘密



1.1.1 一定要做开单王

有一个踏入社会工作了两年的销售员小王，他自我感觉很有才华，但一直得不到同事、上司和客户的认可，于是整日满腹牢骚，业绩也一直徘徊不前。有一天小王被辞退了，他委屈万分，来到海边想要自杀，却遇到了一位居住在海边的大师。

小王向大师诉说了他怀才不遇的苦衷，大师听完后说道：“你放心，我遇到过很多像你一样的年轻人，他们都在我这里得到了满意的答案！”

“现在，请你跟我过来。”大师带着小王走在沙地上，顺手从沙地上拿起一粒沙子，然后往旁边一扔，说：“年轻人，请你帮我去把我刚才扔掉的那粒沙子捡起来！”

小王听了很生气，说道：“这怎么可能？每颗沙子都差不多，我怎么知道哪粒是你刚刚扔掉的呢？”

大师笑了笑，又从口袋里拿出一颗珍珠扔到沙地上，说：“那你

温馨提示

没有人欣赏你，是因为你还不够优秀。
别人不信任你，是因为别人对你不够了解。
客户拒绝你，是因为你缺乏推销技巧。
你没有进步，是因为你不善于学习。

.....

你是一切的根源！
要想卓尔不凡，得到别人的认同与尊重，
那首先努力让自己成为一颗珍珠吧！

帮我把我刚扔掉的这一颗珍珠捡起来，可以吗？”

小王轻而易举地把珍珠捡了起来，交给了大师。

“现在，你知道自己为什么怀才不遇，不受重视了吗？”大师问道。

小王若有所思：“我现在只是一粒普通的‘沙子’，跟身边的同事朋友没有什么区别，所以上司及客户很难看到我的与众不同。但是如果我想办法使自己成为一颗‘珍珠’，就很容易得到他们的欣赏和重视了。”

“嗯，你真是一个可造之材！”大师感叹。

“可是，如果要从一粒沙子变成一颗珍珠，那要经过多少的磨难呀，我能行吗？”

“你看看远处的大海，它由无数的小河流汇聚而成，这些小河流从遥远的高山上流下来，它们都立志要奔向大海，它们经过了很多个丘陵和平原，最后要经过一片很大的沙漠才能到达大海，你认为它们能越过这个最大的障碍吗？”大师问。

“肯定会有大部分的河水会消失在泥沙当中！”

“对，当发现大部分的河水消失在泥沙当中时，有些小河流灰心了，放弃了，所以干涸了。但还有一些小河流还在前赴后继，不断地努力冲刺，‘如果我可以像微风一样飞起来就好了’小河流心里想着，这时候传来一个神秘的声音‘微风可以跨越沙漠，小河流你也可以！’小河流听了沮丧地回答：‘微风可以飞过去，可是我不会飞啊！’”

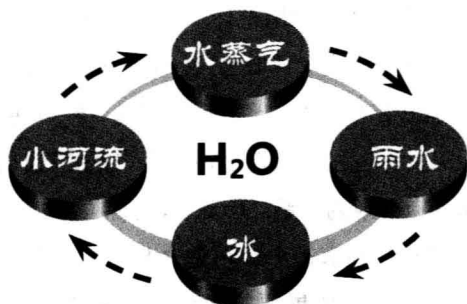
“对啊，有时候我也很想改变自己，但真的很难！”小王忍不住感叹。

“‘只要你肯改变原来的样子，让自己蒸发到微风中去，你就可以让微风带着你飞过这个沙漠到达大海。’神秘的声音鼓励小河流。‘放弃我现在的样子消失在微风中，那还是我吗？’小河流很困惑。”

“‘你随着微风飘过沙漠到达大海后，微风会把水气释放出来，你就变成了雨水，然后汇入大海。不管你是一条小河流还是看不见的水蒸气，或者冬天结成了冰，你都还是H₂O，你内在的本质从来没有改变过。’神秘的声音耐心地回答。”



“此时小河流隐隐约约想起了自己在变成河流之前，似乎也是由微风带着自己，飞到某座高山上的，然后变成了雨水落下，才变成今日的小河流。于是小河流终于鼓起勇气，投入微风张开的双臂，消失



在微风之中，让微风带着它，奔向它梦想中的大海。”大师终于讲完了。

“大师，你是说，我也应该像小河流一样，为了达成自己的理想，就必须下定决心改变自己、提升自己，对吗？”

“你悟性很高，说得对极了！”大师微笑赞许。

“大师，其实我很喜欢销售，你觉得我怎么做才能从一个普通的销售员变成一个受人尊重的开单王呢？”小王又问。

“你这个问题问得太好了！但是我现在还要处理其他事情，如果你想知道答案，那么请你明天再来吧！”

第二天，小王如约前来，却被大师的助理告知大师出门了，不知道何时回来。小王很懊恼，心里暗暗责怪大师言而无信。

第三天，小王想来想去还是又来到了大师的家，但是这一天连助理都不在了，任他喊破了喉咙都没人应答。

接下来的第四天、第五天、第六天，小王都遇到了同样的情况，但越见不到大师，就越想见他。还好，在第七天，小王终于见到了大师。

“你前几天来找我，我都不在，为什么你今天还来呢？”大师又问。

“因为我一定要见到你，向你请教变成开单王的秘诀啊！”

“说得好！你是想成为开单王，还是一定要成为开单王？”

“这两者有区别吗？”