

销售精英的成功之道

SALES  ELITE

销售

销售精英的10项修炼

胜经

——郑一群◎编著——

销售大师博恩·崔西说：“在关键领域，能力的细微差别会产生截然不同的后果……你的销售技能只要提高一点点，就能促使业绩大大提高。”



中国民主法制出版社

销售胜经

—— 销售精英的10项修炼 ——

郑一群◎编著

中国民主法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售胜经: 销售精英的 10 项修炼 / 郑一群编著 — 北京: 中国民主法制出版社, 2011 6

ISBN 978-7-80219-879-1

I ①销… II .①郑… III ①销售—通俗读物 IV .①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 117043 号

图书出品人 / 肖启明

出版统筹 / 赵卜慧

责任编辑 / 万方正

书名 / 销售胜经: 销售精英的 10 项修炼

XIAOSHOU SHENGJING XIAOSHOUJINGYINGDESHIXIANGXIULIAN

作者 / 郑一群 编著

出版 发行 / 中国民主法制出版社

地址 / 北京市丰台区右安门外玉林里 7 号 (100069)

电话 / 010-63292534 63057714 (发行中心) 63055259 (总编室)

传真 / 010-63292534

Http //www.rendabook.com.cn

E-mail mzfz@263.net

经销 / 新华书店

开本 / 16 开 710 毫米 × 1000 毫米

印张 / 15.5

字数 / 210 千字

版本 / 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

印刷 / 北京华正印刷有限公司

书号 / ISBN 978-7-80219-879-1

定价 / 32.00 元

出版声明 / 版权所有, 侵权必究。

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)



销售精英的
50项修炼

前言

销售就是介绍商品所提供的利益，以满足客户特定需求的过程。销售，是一项充满着渴望和梦想的职业；同时也是挑战与机遇并存的事业；成为销售人员比较容易，但成为销售精英却没有那么简单。

销售是入行门槛较低的行业，但同时也是发展潜力巨大、容易取得辉煌业绩的行业！虽然销售的前景是美好的，但竞争却是残酷的。在你的周围是否经常出现这样的情况：有一些人总能拥有很好的销售业绩，或是拥有很好的销售能力，或是拥有很好的销售收入，他们一直是众人羡慕和关注的焦点，是销售行业的佼佼者，而你却一直销售业绩平平，收入可怜，是什么原因造成了这样的差别呢？

据相关调查，在销售领域，职场“二八法则”同样适用。也就是说，20%的“销售精英”拥有80%的销售成果。另外80%的销售员之所以业绩不佳，并非都源于实力不济，往往是由于缺乏一些看似简单而实则深奥的销售技巧。所以，你根本没有必要羡慕那些销售精英，因为只是羡慕他们并不会让你拥有和他们一样的销售技巧和业绩。如果你也想和他们一样成为业界精英，在销售行业出人头地，有所作为，就不能够抱有任何幻想，唯有多学习一些销售本领！

销售大师博恩·崔西说：“在关键领域，能力的细微差别会产生截然不同的后果……你的销售技能只要提高一点点，就能促使业绩大大提高。”世界上没有天生的销售精英，任何一个销售精英一定都是通过训练之后才成长起来的，因为销售本来就是一门专业的学问。既然是专业的学问，如果不通过学习怎么可能学得会呢？即使你是一个绝顶聪明的人也不可能因侥幸而获得这样的专业和专长，因此，任何一个销售人员都不能只是流于羡慕别人，因为你也可以通过学习成为销售精英。

本书归纳总结了销售人员应该学习并掌握的销售知识，浓缩了众多销售精英的成功之道。内容涵盖了销售领域的各个方面，让销售人员对于整个销售过程有一个全面、系统、专业的认知，使其明白销售的真功夫所在。培养他们对销售工作的正确理解和热爱，传授其做好销售工作的各种实战方法，为销售人员提供可借鉴的操作模式，帮助销售人员快速参透销售秘诀，激励其成为一名职业销售精英！



销售精英的
3项修炼

目 录

第一章 销售精英必备的职业修养 ——先销售自己，再销售商品

001

□□在销售行业内有句流行语：“四流的销售员卖价格，三流的销售员卖产品，二流的销售员卖服务，一流的销售员卖自己。”世界华人激励大师陈安之也曾说过，卖产品不如卖自己，这句话道出了作为一个合格销售人员应该达到的目标和具有的素质。作为销售人员，在成功地销售产品之前，要先把自已成功地销售出去。只有让客户肯定你，他们才更容易肯定你的产品。把自己销售出去，你就成功了一半！

先学会销售你自己 /002

销售员的着装要得体 /004

让自己成为行业里的专家 /005

自信是销售成功的第一秘诀 /007

对销售行业充满热情 /009

带着微笑去销售 /011

拥有优秀的销售口才 /014

有爱心就会有业绩 /017

增强自己的亲和力 /019

名片是销售人员的“脸面” /021

赢得客户的信任 /024

第二章 销售精英必备的销售心态 ——心态积极，销售无敌

027

□□心态是销售人员对待销售工作的看法和态度，它是销售人员采取一切行动的基础，也决定了销售人员用何种方式去创造自己的生活。实践证明，销售业绩的80%是由心态决定的。销售人员只有树立了正确的销售心态，敢于面对失败，敢于奋斗不息，才能用热情的态度开拓市场，才会积极跨越困境，才会主动去创造更好的业绩，才能走出一条完美的销售通途。

爱上你的销售工作 / 028

心态决定销售的成败 / 030

消除销售自卑感 / 034

培养积极乐观的销售心态 / 036

销售是从被拒绝开始的 / 039

克服销售中的恐惧心理 / 041

进取心成就你的销售梦想 / 044

销售是勇敢者的职业 / 047

不断为自己打气加油 / 049

野心成就你的梦想 / 052

第三章 销售精英必备的行动意识 ——主动出击而不是等待

055

□□主动是什么？主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。在竞争异常激烈的时代，被动就会挨打，主动就可以占据优势地位。我们的事业、我们的人生不是上天安排的，是我们主动去争取的。如果你主动行动起来，不但锻炼了自己，同时也为自己未来的工作积蓄了力量。所以，优秀的销售人员必须主动出击，不能消极等待，唯有主动能赢得一切。

主动出击赢得客户 / 056

主动收集客户信息 / 058

留心身边的潜在客户 / 060

积极主动总能赢得机会 / 062

用行动创造销售奇迹 / 064

目标为行动提供准则 / 066

有付出就会有收获 /069
主动激发出客户的需求 /071

第四章 销售精英必知的销售理念

——客户是销售员的衣食父母 **073**

□□销售人员每天都要与不同的客户打交道，只有把与客户的关系处理好了，才有机会向客户推介你的产品，客户才有可能接受你的产品。所以，销售人员要具有客户至上、客户就是“上帝”的观念，想顾客之所想，急顾客之所急，不辞劳苦，理解客户的观点，直到了解客户最想要的和最不想要的是什么。只有这样，才能为客户提供优质服务。

不断拓展你的人脉关系 /074
感恩客户的抱怨 /077
为客户提供真诚的服务 /079
管理名片就是维系客户 /081
让客户帮你去销售 /083
争辩是销售的大忌 /085
设身处地为客户着想 /087
原谅客户的无心过失 /089
妥善处理客户的抱怨 /091

第五章 销售精英必备的心理素质

——不抛弃不放弃，销售才会有意义 **095**

□□一个销售人员只有具备良好的心理素质，才能够面对挫折不气馁。每一个客户都有不同的背景，也有不同的性格、处世方法，自己受到打击要能够保持平静的心态，要多分析自己的原因，不断调整自己的心态，改进工作方法，使自己能够去面对一切责难。只有这样，才能够克服困难，成为销售精英。

勇于面对销售挫折 /096
再试一次就会成功 /098
克服胆怯的心理 /100
销售工作没有什么不可能 /102

开发自身的潜能 /105
不要害怕客户的拒绝 /107
成功者决不会轻易放弃 /109
坚持到底总会成功 /111
不要惧怕失败 /114

第六章 销售精英一定要懂心理学 ——成功销售，攻心为上

117

□□销售是一场心理战，是销售人员与客户之间心理上的较量。每个客户都有自己的想法和决定，如何才能打开客户的心门，不是仅靠几句简单的陈述就能够实现的。销售人员要学会洞察客户的心理，了解客户的愿望，还要掌握灵活的心理应对方式，以达到销售的目的。如果你想成为一名销售精英，提升销售的技巧，赢得客户的青睐，就从懂点儿心理学开始吧！

不同性别顾客的购买心理 /118
了解不同年龄段顾客的购买心理 /121
掌控顾客购买的心理动态 /125
利用情感效应去销售 /127
分析顾客拒绝购买的心理动机 /130
学会察言观色 /133
适当对顾客施加压力 /135
抓住顾客的期待心理 /137
利用客户的“权威效应”心理 /139
站在客户的角度想问题 /141

第七章 销售精英必知的销售技巧 ——练就销售技巧，突破销售盲点

145

□□销售技巧是销售能力的体现，也是一种工作的技能。做好销售工作，并非能吃苦就可以，还要掌握相应的销售技巧，增强自己的影响力。要知道，真正能为我们赢得订单的不仅仅是我们的脚，我们的汗水，更重要的是要有头脑和智慧。有人说，优秀者凭借技巧赢得订单，平庸者唯靠辛劳取得订单。所以，如果你想要成为一名销售精英，就必须掌握一些销售的技巧。

用顾客能听懂的语言交流 /146
掌握有效的提问技巧 /148
不要吝啬对客户的赞美 /153
说服客户因人而异 /156
跟顾客谈他感兴趣的话题 /159
利用幽默的语言打开客户的心扉 /161
善用“借”字诀来销售 /164
学会倾听客户的心声 /166
帮助犹豫不决的客户下决心 /169
让客户对商品有鲜明的印象 /171

第八章 销售精英必知的成交策略 ——抓住时机，快速成交 173

□□成交是对销售人员努力工作的最好回报。如果不能成交，之前付出的再多艰辛与努力也是白费的。可见，成交对于任何一名销售人员来说是多么重要。然而，作为一名销售员，你也许有过这样的困惑：为什么销售同样的商品，不同销售员成绩却有天壤之别？答案其实很简单：要想在你每一次销售过程中都绝对成交，仅有强烈的愿望是不够的，还需要掌握相应的方法和技巧，并将其合理运用。

消除成交的心理障碍 /174
识别客户的成交信号 /176
留有余地促成交易 /180
学会报价促成交易 /181
做好顾客的购买顾问 /182
五种行之有效的成交技巧 /184

第九章 销售精英必知的售后指南 ——维系客户比销售更重要 187

□□维系客户、做好售后服务工作，会带给顾客非常好的购物体验，能够进一步增进双方感情，为下一步合作打下基础。所谓售后服务，就是在商品售出以后所提供的各种服务活动。从销售工作来看，售后服务本身同时也是一种促销手段和维系客户的方法。在追踪跟进阶段，销售人员要采取各种形式的配合步骤，通过售后服务来提高销售工作的效率及效益。

对客户进行必要的跟踪服务 /188
成交并不意味着销售的终结 /190
销售从售后开始 /192
售后服务的原则 /193
开发客户不如维系客户 /195
不可怠慢老客户 /197
与客户保持长期的联系 /199

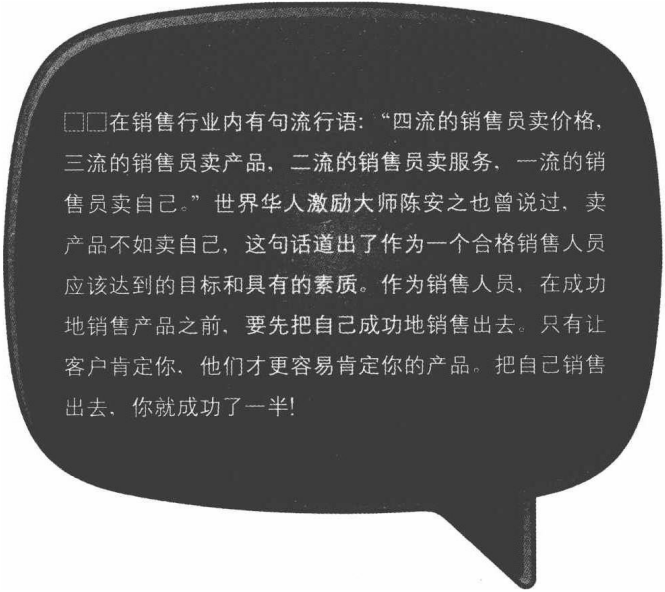
第十章 销售精英必知的回款博弈术

——没有回款的销售不叫销售

201

□□回款是销售工作中永恒和不变的话题，它是一个企业老板衡量一个销售人员是否合格的重要标准之一。用一句话来概括就是：你千好万好，没有回款一切白搭，回款才是硬道理。销售和回款就像是一条绳上的两只蚂蚱。销售只是一个过程，回款才是真正的结果。如果你想要成为一名销售精英，就必须重视你的回款。因为只有回款，才是销售跑道上的终点冲刺。

没有回款的销售毫无意义 /202
提升自身素质，有效回款 /204
懂得回收账款的技巧 /208
做好回款的日常管理工作 /211
打电话催款有学问 /215
上门催收账款的技巧 /220
利用法律武器追讨账款 /224
催收账款要因人而异 /226
催收账款要因地制宜 /232



□□在销售行业内有句流行语：“四流的销售员卖价格，三流的销售员卖产品，二流的销售员卖服务，一流的销售员卖自己。”世界华人激励大师陈安之也曾说过，卖产品不如卖自己，这句话道出了作为一个合格销售人员应该达到的目标和具有的素质。作为销售人员，在成功地销售产品之前，要先把自已成功地销售出去。只有让客户肯定你，他们才更容易肯定你的产品。把自己销售出去，你就成功了一半！

第一章 销售精英必备的职业修养 ——先销售自己，再销售商品



先学会销售你自己

在人生的舞台上，我们每个人都是销售员，每个人的一生都要在“销售”中度过。若想实现自己的目标，都必须具备向他人进行自我销售的能力。只有通过有效的自我销售，才能实现自己的理想，才能取得最后的成功。

某公司的经理登报招聘一名办公室勤杂工。有五十多人前来应聘，但这位经理只挑中了一个男孩。“我想知道，”他的一位朋友说，“你为何喜欢那个男孩？他既没带一封介绍信，也没有任何人推荐。”

“你错了，”这位经理说，“他带来了许多介绍信。他在门口蹭掉了脚下带来的土，进门后随手关上了门，说明他做事小心仔细；当他看到那位残疾老人时，就立即起身让座，表明他心地善良，体贴别人；进了办公室他先摘下帽子，回答我的提问时干脆果断，证明他既懂礼貌又有教养；其他所有人都从我故意放在地板上的那本书上迈过去，而这个男孩却俯身拾起它并放回桌子上；他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净。难道你不认为这些就是最好的介绍吗？”

当然，这则故事中那位经理观察人的艺术是很值得称道的。但是，那位男孩的一言一行，确实很成功地将自己“销售”了出去。他在这些小节上的所作所为，要比长篇大论好得多。

由此可见，通过自己的礼貌、和善可亲和考虑周到的行为举止，使遇见自己的人愿意敬重你、喜爱你的能力，就是将自己很好地销售出去的重要手段。求职面试如此，销售商品也是如此。懂得销售自己、善于销售自己是销售人员必须掌握的一项工作技能。

销售是人与人打交道的事业，是你主动寻找顾客的事业，如果消费者连你这个人无法接受，他不可能成为你的顾客，所以在销售行业中有句名言：“销售人员在销售出自己的产品之前，首先销售的应该是自己！”

被称为“汽车销售大王”的世界吉尼斯纪录创造者乔·吉拉德，曾在一年中销售汽车 1600 多部，平均每天将近 5 部。他去应聘汽车销售员时，经理问他：“你销售过汽车吗？”吉拉德回答说：“我没有销售过汽车，但我销售过日用品、家用电器。我能成功地销售它们，说明我能成功地销售自己。我能将自己销售出去，自然也能将汽车销售出去。”

销售是一门艺术，做销售，要懂得如何销售自己，才能销售你的产品。

将自己销售给别人是你成功销售的第一步，你要特别注意的是你给别人留下的第一印象是不是足够好。

李嘉诚在当销售员的时候，就特别注意销售自己。他认为，一个优秀的销售员，在销售产品的同时，更要注重销售自己。在销售的过程中，李嘉诚发现当好销售员必须十分注意自己的着装。他觉得产品需要包装，而销售员就更应该包装。而销售员的包装，着装是其一，还包括言谈举止、行为修养。

于是，李嘉诚开始全方位包装自己。他对自己的标准是要具有绅士风度。虽然李嘉诚当时收入不高，家庭负担很重，但是，他十分重视自己的仪表服饰。他的服装既不新又非名牌，但相当整洁。他对自己的行为有一个简单而又实用的衡量标准，就是任何人都能对自己产生好感。

李嘉诚先生给人的印象就是那么的谦和、稳重、诚恳、和气、值得信任，这也是他成功地赚到钱的法宝之一。

由此可见，销售自己是一种才华、一种艺术。有了这项才华，你就可以不愁吃、不愁穿了，因为当你学会销售自己时，你几乎已可以销售任何值得拥有的东西。



销售员的着装要得体

在销售工作中，好多销售员因为不注重仪表和着装，不但丢掉了订单，还严重影响了公司的品牌和形象。销售人员给顾客的第一印象十分重要，如果给对方留下很好的第一印象，这就为下一步销售的成功奠定了良好的基础；反之，如果给对方留下很糟糕的第一印象，就会给接下来的销售工作带来阴影。销售人员要想给客户留下良好的第一印象，就一定要注意自己的衣着打扮。

一名优秀的销售员他们都知道该怎么穿衣打扮。通常认为，销售人员的衣着打扮应与自己所从事的工作相匹配。原则上无论是西服还是便装都忌讳奇装异服或过于花哨。衣服的穿着要整洁体面，要干净利落，这样行动起来才会显得精神抖擞。胡乱穿着让销售员显得粗野，给人一种不信任感。年轻的销售员一般来说应该穿着清雅、朴素，使人看起来稳重踏实，但个性不太活泼的年轻人则最好穿得鲜艳一点，以弥补性格方面的不足。而年纪偏大的销售人员，服装的颜色和款式可以新颖一点，如果衣服稍嫌朴素，则可打上别致的领带或穿件时髦的衬衫来弥补。

销售员要避免穿着显眼的高级服饰。如果销售员穿着高级的服饰，客户可能会认为：一个普普通通的销售员都穿得这么高级，那么他所销售的产品一定很赚钱，价钱也一定贵得离谱。所以，过分讲究穿戴对销售人员来说并没有什么好处。

销售人员的着装虽说不能太高级，但也不能太随便。即使低薪的销售人员也不能老穿同一套衣服去拜访客户，那样会显得你太寒酸，也影响着公司的形象。对于销售人员来说，衣服是其销售商品的工具，根据不同季节，销售员起码应该准备三四套不同的衣服，每天轮流更换，因为经常更换衣服也会给客户带来新鲜感。



让自己成为行业里的专家

如果你想成为一名销售精英，你就必须在自己的销售领域成为一名专家，熟悉公司产品、事业及相关知识。

想想看，你连自己所卖的产品都不了解，如何将它卖给客户呢？如果你对于所销售的产品不具备充分完整的知识，自然就无法回答客户提出的问题，不能给客户满意的答复，那么你的业绩是不可能非常好的。

在实际销售过程中，可能顾客会问：这个产品有什么功能？与其他品牌的产品相比，有什么优势？你们提供怎样的售后服务？如果面对顾客的咨询你无法提供完整的答复，而是说“我再回去查查看”、“这个问题我请销售主管来跟你说明”、“这一点我不太清楚”……你的信誉度马上会大打折扣，顾客也不会购买你的产品。

所以，作为销售员，需要具有丰富的专业知识，才能够应对客户的各种提问，解答客户的疑虑。

王刚是一家韩国洗车机企业的销售员。一次，一位来自华北地区的省级大客户准备做王刚公司产品的独家经销商。那位客户是有备而来的，一落座就咄咄逼人地向王刚抛出了几个问题：“你们的产品为什么一台售价2万元，而市场上国产的同类产品只售价8000元？既然你们的产品这么节水，那比用水洗车的机器好在哪里？这么贵的产品，而且是新的工作原理，怎么才能把它销售出去？”

对于这几个问题，王刚并没有慌，他早已做好了周密的准备。“产品售价高，第一在于它非常节水，是市面上最节水的洗车机，洗一辆汽车只需要一杯水；第二在于它的主要零部件全部从德国、日本进口，精密程度高，可以使设备的使用寿命长达7年，比国产设备高出两倍左右。国家刚刚出台了关于限制洗车用水的法规，节水是趋势。国家对于下岗职工从事环保

产业有政策和资金的支持，我们可以请银行来做贷款支持，让下岗职工分期付款。您看还有什么疑问吗？”

在王刚的回答中，不仅包含了对竞争对手的分析，也有对国家政策的掌握，并且还为他的产品销售出谋划策。说得客户不住点头，解除了所有的疑虑，正式签约，一次就进了100台洗车机。

由此可见，熟悉自己的产品，掌握产品的相关专业知识是进行成功销售的前提。丰富的产品知识能使销售员快速地对客户提出的疑问做出反映。这不但可以增加销售员的自信心，还可以赢得客户对销售员和产品的信赖。如果一个销售员，对自己的产品不了解，还想当然地认为，客户会不加了解地就购买产品，这几乎是不可能的。这样的销售员也是不合格的，更无法赢得客户对产品的信任。所以，销售人员需要在掌握产品专业知识方面狠下工夫，了解自己的公司，了解产品具有的全部优点，了解产品符合顾客需要的各种特点。

了解自己所在的公司和产品，对一个销售员来说是相当重要的。作为公司的销售人员，你应该了解公司最基本的知识：

1. 公司的创立背景以及销售理念；2. 公司的规模（生产能力、销售组织网络职员数量等）、经济实力及信用（资本金、销售额及现期利润等）；3. 公司的经营战略、经营理念、经营方针、经营目标及经营政策；4. 公司在发展过程中所获得的荣誉、社会地位；5. 公司主要领导的名字及他们的资历；6. 公司的主要销售渠道及全国各地服务网设置。

对于你所销售的产品，你也应该熟悉相关知识：

1. 产品的名称、基本性能、价格；2. 与同类竞争产品相比，在结构、性能、价格上的优势；3. 产品提供的售后服务。

总之，一个销售员只有掌握了这些基本常识，对自己的公司及产品有一个全面的了解，才能在顾客面前昂首挺胸，大胆地介绍自己，销售自己的产品。如果一个销售员不了解自己的公司，对自己所销售的产品都不熟悉，那么，就没有人愿意与这样的外行销售人员打交道。因为你连自己所在的公司和所销售的产品都不能了如指掌，你也就无法说服客户信任你，更别提购买你的产品了。