

8 世界上最神奇的 一堂销售课

施文彬◎著



销售就像是战场上玄妙的迷阵，需要正确的策略才能一道道的通关，最终到达迷阵的终端——成交。

销售核心绝不是你具备多少销售技巧，
最重要的是——赢的心态。

对于一家企业来说，只有成交并把产品卖上价，才能促进资金回笼，赢得企业的良性发展。

世界上

施文彬◎著

最神奇的

8堂销售课



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

世界上最神奇的8堂销售课 / 施文彬著. —北京:
中国商业出版社, 2012.9
ISBN 978-7-5044-7885-6

I. ①世… II. ①施… III. ①销售学 IV.
①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 211800 号

责任编辑:姜丽君

中国商业出版社出版发行
010-63180647 www.ccbbook.com
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京通达诚信印刷有限公司

*

720×1000毫米 16开 20印张 300千字
2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷
定价:39.80元

* * * *

(本书若有印装质量问题,请与发行部联系调换)

序

销售是一门学问

各位读者好,我是施文彬。当我决定出版《世界上最神奇的8堂销售课》这本书时,我的内心是非常激动的,因为我深知,我之所以能通过从事销售工作而改变命运,完全是因为我学会运用了一些行之有效的销售方法。而这些方法也都来源于我的实践工作中。在我第一本书《全能销售王子——施文彬》中,我已经向大家分享了我的创业历程,并且教会了很多如何如何将销售做到行云流水的地步。但是,通过一段时间的学习和积累,我又总结出了很多新的顶尖的销售智慧。所以,我内心当中便萌生了一个计划:出第二本书,将我实战路上总结出的新的销售秘诀分享给一直支持我的几十万学员以及广大读者。

我们知道,罗马不是一天建成的,销售奇迹也不是一蹴而就便能实现的。在我走向成功的旅途中,我每天都在全力以赴,并相信只有这样做,我才能最大程度地实现自己的人生价值,去影响和帮助一些人学会销售,改变命运。

我们都清楚,在销售工作上,全力以赴就意味着每天都要要求自己做一名卓越的销售人员,即制定并努力达成销售目标、建立持久而有益的关系、打造让事



世界上最神奇的8堂销售课

业更具成效的体系、建立一支高效服务客户的团队……

在这本书还在运作出版的过程中,我经常收到很学员信息,他们一边关心这本书的进展情况,一边向我提出了一些问题:“施老师,你的第2本书为什么叫《世界上最神奇的8堂销售课》呢?在这本书里,有什么样的销售方法能提升销售业绩呢?你可不可以提前把这些资讯分享给我们呢?”

当我收到这些信息时,我首先感到的是欣慰。因为说实话,对于我而言,能看到自己的学员对知识这般的渴望,真的是我人生中最高兴的事情。

我认为,做销售其实和建楼房一样,必须先把基础打好,这样楼房才建得稳、建得华丽。因此,如果我们想要做好销售,首先应做好以下几点要素

第一个要素:智慧。对于现代人来讲,我们应该充分应用自己的智慧,付出辛勤的劳动,并尽享人生的美好感觉。这种享受既有精神方面的,也有物质方面的。也就是说,对于人生,我们应该有更多更高的要求。

第二个要素:速度。现在市场竞争越来越激烈,不是大鱼吃小鱼,而是快鱼吃慢鱼的时代,如果我们不能在最快的时间内完成目标,我们将会被竞争对手无情地超越,而失败者也将永远得不到别人的同情,所以你的行动速度必须“快如闪电”。

第三个要素:能量。或许大家听说过很多次能量这个词,但我必须告诉你的是:宇宙的一切东西都是由能量而组成的,而这种能量永远都是大的能量吸引小的能量,如果我们的能量不够大,我们就只能永远被别人所吸引,永远也吸引不到我们所想要的东西。

所以我们必须让自己时刻保持巅峰状态,永远以巅峰的状态出现在别人的面前,用最有能量的语言和肢体动作向别人传递我们的能量,吸引我们所想要的人、事、物进入到我们的生活当中。

第四个要素:进取心。进取心是致富的动力,有时把进取心提高一点点,我们的生活就会大为改善。“进取心”会帮助我们变得执著热切,并且开始着手计划去

实现获取财富的确实手法,更能以绝不认输的毅力,实现的我们的人生计划。

第五个要素:“收钱”。收钱的能力其实是一个人成功致富最重要的能力之一,根据拿破仑希尔的《思考致富》记载:一个人白手起家只有二个途径,一是提供服务,二是销售产品。如果不能做到这二点,是很难获得成功的。

所以,对于一个白手起家或者是销售人员而言,成功的最佳途径就是为别人提供最优质的服务,并且让客户十分满意,这样客户才会买我们的单。记得有句话是这样说的:“你赚钱的多少和你服务的人数成正比,服务的人越多,你就赚越多的钱。”其实,这话是说的是很有道理的。

另一个途径就是销售产品。而销售产品又分两种,第一种是销售你自己的产品,另一种是帮助别人销售产品。其实销售产品也是提供服务,帮助顾客找到他所需要的产品,解决他们的困难、满足他们的需要或帮助别人实现目标。我们销售的产品越多,我们服务的客户越多,这样我们就可以创造更好的结果。

但是话又说回来了,真正帮助顾客的方法就是收客户的钱,帮助客户够购买我们的产品,这样我们才能把最好的服务提供给客户。如果我们没有收到钱,表示我们还没有帮助到客户。所以我们必须要读懂“成交一切都是为了爱”中的深刻道理。收客户的钱,就是帮助客户获得更好的生活。

收钱是帮助客户的表现,是爱客户的表现,所以我们每天都必须思考一个问题:“我今天收到钱了吗?”如果没有收到钱,表示我们今天并没有为社会创造价值,表示我们没有将更好的服务提给那些需要你帮助的人;我们不仅没有帮到别人,我们也没有帮到自己。

我的课程里讲“收钱为王”并不是让我们把钱的本身看得有多重。而是代表着一种含义。例如,我们不能持续创造财富,那么国家的税收、我们的客户的生活及事业,我们父母的晚年、我们自己的未来等等都会得不到更好的保障。而这种事情的发生最后导致的结果我们可想而知。

所以说,从上述五个要素中我们可以看出,如果我们想要想要让自己人生富

序





世界上最神奇的8堂销售课

有价值,就要收获更多的财富,就应该学会销售。为此,我编写了这本《世界上最神奇的8堂销售课》一书,本书将会帮助你解答以上我提到的每一个问题。让你逐步地学会销售、读懂销售,并且最终掌握销售的真谛,掌握成交的秘诀。

亚洲全能销售王子 施文彬

2012年3月18日 于上海

目 录

序:销售是一门学问

第1课 你不知道的销售秘密

什么是销售?销售就是把产品卖到客户的手里去。在把产品卖到客户手里的这个过程中,任何一个销售人员都知道,接近客户是销售中最困难、最关键的部分。那么,如何才能解决这个难题呢?作为一个销售人员,只要你掌握了我告诉你的15个销售秘籍,你就能够迅速成交,赚取属于自己的钱,你就能够在销售的过程中将紧张、害怕、恐惧等不良情绪消除掉。

秘密一:做一个业绩突出的销售人员必须具备的素质	3
秘密二:销售是使一个人从贫穷到富有的最好途径	8
秘密三:写下你为什么要进行销售的使命宣言	12
秘密四:优秀的销售人员必备的销售心态	13
秘密五:业绩是最好的证明	28
秘密六:在你发出抱怨前,先想想同样条件下优秀者是如何做到的	31
秘密七:成功的销售人员是训练和培养出来的	34
秘密八:昨天的经验会成为今天的障碍,你需要不停地学习和进步	36
秘密九:推销自己远远超过你要推出的任何产品观念	38



世界上最神奇的8堂销售课

秘密十:文凭、背景和经验都不如你的贡献更能证明你的价值	45
秘密十一:面对拒绝,让自己成为优质弹簧,修复能力才会更强	46
秘密十二:销售人员生存的价值只有一条:为客户创造利益	48
秘密十三:在销售过程中保持热情是你走上卓越销售的内在动力	50
秘密十四:包装好自己并率先推销自己,让客户喜欢你	53
秘密十五:勇于尝试,拿出你不达目的不罢休的勇气	55

第2课 销售的关键是什么

销售是与人打交道的工作,如果想要让客户与你完成交易,那么你必须能够满足客户的需求,而满足客户需求的关键就是真正弄清楚他们的需求到底是什么。如何弄清客户的真实需求?聪明的销售人员会在销售活动中通过客户的言行找到客户最关心的问题。作为销售人员,要想在与客户打交道中做到游刃有余,要想获得成功,要想成为销售冠军,唯有不断向上,不断努力学习。除此别无他途。一个不懂得天天向上,不愿上进的销售员是不可能成为业绩冠军的。

关键的销售对象	61
如何掌握客户的购买关键点:	63
关键点一:知道谁是你的顾客	64
关键点二:客户经常最关心哪些事情	66
让客户自发产生购买动机:	68
客户购买的动机一:客户关心的总是自己的利益	71
客户购买的动机二:客户需要安全感	73
客户购买的动机三:客户都有占便宜的心理	75
客户购买的动机四:客户都希望获得你的尊重	77

客户购买的动机五:客户更喜欢和谐的环境和氛围	80
客户购买的动机六:指导客户作出购买决定	82

第3课 客户为什么不按你希望的去购买

销售,不仅是销售人员与客户语言上的沟通交流,更是彼此间心理的碰撞与对话。销售人员只有了解顾客的购买心理,才能有针对性地采取销售策略,赢得客户的人,更能赢得客户的心,最终实现销售目的。

了解客户的购买需要	87
不同的顾客具有不同的心理需求:	88
心理问题一:怀旧心理	88
心理问题二:攀比心理	90
心理问题三:逆反心理	91
心理问题四:暴躁心理	93
心理问题五:虚荣心理	97

第4课 成交过程中不能忽视的问题

成交是销售活动中最重要的一个环节,销售人员只有把握好成交中的每一个问题,才能最终踢好临门一脚,达成交易。

问题一:如何不让客户说“不”	103
问题二:快速成交有技巧吗	105





世界上最神奇的8堂销售课

问题三:快速成交有方法吗	107
问题四:成交重要,回款更重要	114
问题五:有目标地推荐其他商品	116
问题六:成交后仍然随时保持联系	118
问题七:准确识别客户发出的成交信号	121
问题八:引导客户做出成交决定	124
问题九:在合适的时机果断向客户提出成交要求	127
问题十:为下次成交做好准备	131
问题十一:为什么要在星期一成交	134

第5课 如何向客户报价

为你销售的产品制定一个恰当的价格,需要胆略、远见和创造性,也要做许多准备工作,磨刀不误砍柴工。准备工作要综合考虑你的销售目标、产品成本基础、市场需求弹性、市场竞争状况等因素,在动态组合中,加以综合考虑,以寻求平衡点。

没充分了解客户之前慎报价	139
水从高处流,价从高处报	141
调价之前与客户多沟通	144
价格不是竞争的惟一武器	146
合理的价格使产品更富竞争力	148
采取低价策略需要全盘权衡	150

第6课 成交高定价产品的核心问题

一般来说,高定价的产品很难让客户做出购买的决定,销售人员要想达成交易也要大费一番周折。但是,俗话说得好,世上无难事只怕有心人,只要我们能把决定成交高定价产品的核心问题搞清楚,那么成交也自然水到渠成。

核心问题一:慎重对待客户的约见	155
核心问题二:如何做一次成功的产品推介	156
核心问题三:如何做到用心去销售	158
核心问题四:你能紧紧抓住你的客户吗	160
核心问题五:你会利用辅助工具给产品赋予新的含义吗	162
核心问题六:你能让客户对你产生兴趣吗	164
核心问题七:你会给客户随时送出你的人情礼物吗	167
核心问题八:如何让陌生人变成客户	169
核心问题九:如何利用客户名单	170
核心问题十:你尝试过借助导师的帮助吗	172
核心问题十一:寻找客户的方法是什么	173
核心问题十二:如何发掘客户的潜在需求	176
核心问题十三:如何主动发掘客户的需求	179
核心问题十四:你对自己的产品有足够的了解吗	180
核心问题十五:如何处理客户的抱怨	185
核心问题十六:如何才能赢得客户的青睐	187
核心问题十七:怎样处理客户不购买的原因	188
核心问题十八:你能让客户感到愉快吗	190





世界上最神奇的8堂销售课

核心问题十九:如何让对方知道你在认真倾听	191
核心问题二十:如何在销售中让语言产生震撼力	194
核心问题二十一:如何与不同性格的客户打交道	196
核心问题二十二:怎样才能明白客户的购买动机	198
核心问题二十三:你能帮客户解决问题吗	200
核心问题二十四:明白客户反对你的真正理由是什么	203
核心问题二十五:如何使客户没有拒绝的余地	205

第7课 在销售中化阻力为动力的关键

在销售中,取得顶尖销售成绩的人与销售成绩稍逊的人有根本性的区别。顶尖高手乐于疯狂地进行销售工作,对他来说,销售不只是工作,更是兴趣所在,最重要的是他知道如何将销售转化为爱好。即使困难重重,他也会努力克服,忠于自己的事业,不懈地拼搏,直至获得成功。

关键一:销售是你的爱好还是谋生的手段	213
关键二:你为自己是名推销员而自豪吗	219
关键三:如何激励自己,改变命运	221
关键四:销售是成功人士必修的课	225

第8课 销售大师的信念

如果你对自己有信念,事实和信心将是你最大的资产。这是推销员应该记住的最基本的一点,但也也许是最难以发觉的一点。你要记住,信念是你走向销售成

功的重要因素,当你在销售的时候,你一定要对自己充满信心,决不要表现出害怕畏缩的样子。

信念一:怎样才能更多地了解客户	237
信念二:给销售设置悬念	239
信念三:你的客户会帮你寻找客户	240
信念四:你可曾意识到微笑的魅力	241
信念五:真诚地关怀你的顾客	242
信念六:访问前最重要的准备工作	243
信念七:第一印象很重要	245
信念八:销售必须遵守的职业礼仪	248
信念九:赢得尊重的三种态度	249
信念十:在推销谈话中怎样表达更为有效	251
信念十一:你能把现有的客户守住一辈子吗	253
信念十二:你敢一开始就将订单拿出来吗	255
信念十三:怎样让自以为是的客户与你合作	258
信念十四:不要掩藏商品的缺陷	260
后记:如何成为一个成功的销售人员	263
附录	267



第 1 课

你不知道的销售秘密

什么是销售？销售就是把产品卖到客户的手里去。在把产品卖到客户手里的这个过程中，任何一个销售人员都知道，接近客户是销售中最困难、最关键的部分。那么，如何才能解决这个难题呢？作为一个销售人员，只要你掌握了我告诉你的 15 个销售秘籍，你就能够迅速成交，赚取属于自己的钱，你就能够在销售的过程中将紧张、害怕、恐惧等不良情绪消除掉。



