

王牌
培训
书系

著名营销教练 连锁实战专家

肖晓春 总主编

将简单的招式练到极致就是绝招

推销王

从销售新手到业绩冠军

赋予销售新人战无不胜的决心与技能

肖晓春 著

广东人民出版社
广东经济出版社



著名营销教练 连锁实战专家

肖晓春 总主编

将简单的招式练到极致就是绝招

推销王

从销售新手到业绩冠军

赋予销售新人战无不胜的决心与技能

肖晓春 著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

推销王：从销售新手到业绩冠军 / 肖晓春著. —广州：广东经济出版社，2012.9

(王牌培训系列，肖晓春总主编)

ISBN 978—7—5454—1540—7

I. ①推… II. ①肖… III. ①推销—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 227072 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	13 2 插页
字数	211 000 字
版次	2012 年 9 月第 1 版
印次	2012 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1540—7
定价	29.80 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 38306107 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话：(020) 37601950 邮政编码：510075

营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

目 录

王牌培训书系

第一章 观念心态——销售未开始就决定成败 / 1

- 一、浴火重生：不当总统就做销售员 / 2
- 二、销售是帮人助己最好的事业 / 5
- 三、今朝放下面子，明日才有面子 / 8
- 四、“新手”更有“新”优势 / 11
- 五、会销售就有成为亿万富翁的可能 / 14

第二章 礼仪形象——营造第一印象 / 17

- 一、礼仪是销售员的最好包装 / 18
- 二、穿出职业扮出风采 / 24
- 三、体态语，无声亦可胜有声 / 30
- 四、销售员的见面“礼” / 35
- 五、面谈中的礼仪 / 40
- 六、电话、信函、邮件样样有礼 / 48



第三章 电话销售——看不见的客户看得见的交易 / 55

- 一、一线万金的电话销售 / 56
- 二、销售电话的准备活动 / 61
- 三、电话接通后至关重要的三件事 / 66
- 四、有效排除电话障碍 / 72
- 五、电话跟进 / 77

第四章 客户开发——开对门找对人 / 81

- 一、认识客户认识市场 / 82
- 二、寻找客户的原则 / 86
- 三、找瓜先找藤 / 90
- 四、顺藤摸瓜 / 94
- 五、客户也要评估 / 99

第五章 销售拜访——第一次亲密接触 / 107

- 一、拒绝无准备的拜访 / 108
- 二、第一次拜访 / 112
- 三、主导拜访气氛和话题 / 116
- 四、拜访客户有策略 / 121
- 五、拜访时不可忽视的问题 / 125

第六章 销售陈述——用聪明的方式说聪明的话 / 129

- 一、认知销售陈述 / 130
- 二、怎样陈述产品利益才能打动客户 / 134



三、语言介绍先声夺人 / 140

四、销售示范后发制人 / 145

五、陈述尴尬不尴尬 / 150

第七章 异议处理——化解上帝的抱怨 / 155

一、异议是销售的开始 / 156

二、异议的家族成员 / 160

三、遭遇异议怎么办 / 165

四、将异议处理进行到底 / 170

五、异议不可承受之轻 / 175

第八章 促成交易——敲下你的成交锤 / 179

一、看准时机再收网 / 180

二、交易就是这么促成的 / 185

三、跟客户玩点“花样” / 189

四、那些挡在成交前面的栅栏 / 193

五、销售陷阱和客户链接 / 197

第一章

观念心态——销售未开始就决定成败

我步入销售行业，
因为我希望生活更有意义。
我要活得深刻，
吸取生命里的所有精华。
把非生命的一切全部击溃，
以免当我临死时才发现自己从未活过。

——改编自《春风化雨》



一、浴火重生：不当总统就做销售员

在美国人眼里，只有做过三年销售的人才有资格参加总统竞选，所以历任美国总统都是超级销售员，他们在世界各地推销美国文化、价值观、自由民主思想以及生活方式。

网络上曾经有句话说“不当总统就做销售员”，总统只有一个，所以很多人加入了销售员的行列，当然，这并不是因为后者更容易一些。

事实上，做销售需要有浴火重生的勇气，就像老鹰一样。



鹰是世界上寿命最长的鸟类，它一生的年龄可达70岁，可与万物之灵的人类相媲美。但是，当一只鹰活到40岁的时候，却要面临一场关于生死的痛苦选择。因为它老化的爪子已经无法有效地抓住猎物，它原本锋利的喙也变得又长又弯，几乎碰到了胸膛。而失去力量的翅膀，常常难以负担又长又厚的羽毛，原本苍穹之上自由地翱翔，现在成了吃力的苦工。

这时，驼背的鹰孤独在悬崖上，它只有两种选择：等死，或经过一个万分痛苦的更新过程。

150天的漫长操练开始了，鹰必须努力飞到山顶，并铸造巢穴。在这段禁飞的日子里，老鹰首先用它的喙击打岩石，直到完全脱落。然后静静地等待新喙长出，再用新长出的喙把指甲一根一根拔出。当新指甲长出来后，老鹰便把羽毛一根一根地拔掉。

5个月后，新的羽毛长出来了，老鹰重新开始飞翔。

这只鹰作出选择，然后义无反顾，赢得了后30年的寿命。新手也一样，



选择做一个销售员，就得拥有自我革新的勇气和决心，只有告别过去才能迎接全新的未来。

当然，也有些人会怀疑自己是否能做好销售工作，幸好前辈乔·吉拉德的经历给了我们答案。



1963年，乔·吉拉德破产，变得一无所有。为了不让孩子们挨饿，他必须在第二天找到工作以养家糊口。

乔·吉拉德不知道当时为什么去了汽车经销店，只记得自己走进去，申请一份工作。老板嘲笑他说：“我不能雇你，正值隆冬，没有那么多生意。顺便问一下，你卖过车吗？”“没有，可我卖过房子。”老板说：“那就更不能雇你。”

但乔·吉拉德说：“你只要给我一部电话、一张桌子，我不会让任何一个跨进门来的客户流失，并且我还会带来自己的客户，我会在两个月内成为你们这里最棒的推销员。”老板说：“你疯了！”乔·吉拉德的回答是：“不！我饿了！”

就这样，乔·吉拉德在电话前工作到晚上8:50，而且他兑现了承诺，没有漏掉一个跨进门的客户。在那时候，他甚至还没意识到自己的生活又重新开始了。店门打开，客户径直向乔·吉拉德走来。大约一个半小时后他卖出一辆车，那是乔·吉拉德卖的第一辆车。

就是这个新手，短短三年，就以年销售1425辆汽车的成绩，打破了汽车销售的吉尼斯世界纪录，并被称为“世界上最伟大的推销员”。而当初他只不过是个破产、饥饿、无路可退的失败者。背水一战、勇于面对的精神使他走出低谷，重获新生。

伟大的成功往往来自一个卑微的起点，今天的销售高手可能是昨天的失败大王，如何从低谷走向高峰，关键就在于用什么样的心态走出困境。



有三个图书销售员，下班后聚在快餐店聊天。第一个销售员抱怨说：“我的腿都跑断了，才卖出一本书，这样下去不是累死就是饿死！”第二个销售员笑笑，说：“我也只卖出一本书，只要明天多跑几家，相信我会卖出更多。”轮到第三个销售员，他笑容灿烂地说：“今天一本书都没有卖出去，但明天我会卖出十本书。”

一年后，第一个销售员换了很多工作，失败后又回来卖图书；第二个销售员很勤恳，成了公司的销售经理；第三个销售员则成了前两个人的老板。



心态将成功和失败区分开来，“一个积极心态者常能心存光明远景，即使身陷困境，也能以愉悦和创造性的态度走出困境，迎接未来。”这正是第三个销售员的写照，也是他成功的秘诀。

所以，想要有所成就，就必须培养积极的心态。

- 每日照镜子，对着镜子要笑，保持乐观。
- 自我夸奖，不停地夸奖自己。例如：我就是第一！我最聪明最能干！
- 快步行走，会给人一种干练的感觉。
- 开会尽量往前坐，这是自信的表现。
- 多用正面语言，像“真倒霉”、“我不干了”这类的话尽量避免。

狄更斯说过：“一个健全的心态，比一百种智慧都有力量。”这句至理名言告诉我们一个道理：你有什么样的心态，就会有什么样的人生。



二、销售是帮人助己最好的事业

一个人一生可以选择很多工作，也可以选择一项事业。销售是一份工作，但这份工作也是一项值得追求和付出的事业。

有人说销售就是把产品卖给客户，其实不然。所谓销售，是指销售人员在一定的经营环境中，采用适当的方法和技巧，说服和引导潜在客户购买某种商品和服务，从而满足客户需求并实现企业目标的活动过程。具体来说，涵盖以下三个方面：



• 销售是销售人员和客户之间的双向沟通，是双方情感交流及心理活动的过程；

• 销售的核心是耐心说服和正确引导客户的购买行为；

• 销售的目的在于满足客户生理或心理需求并实现企业目标。

销售是一份既可以满足别人需求，又可以满足自身需要的工作，销售员也是最有理想和追求的一类人，并不像社会上认为的那样，做销售是“逼上梁山”或“走投无路”。



小刘名牌大学硕士研究生毕业后，到一家电脑软件公司应聘销售员。面试他的人事部负责人开门见山地问：“你是名牌大学硕士研究生，怎么想到要来做销售？”负责人在脑袋里替小刘想了很多其他出路：怎么不出国？怎么不接着读博士？怎么不留在学校教书？怎么不去研究所？怎么不做技术研发？



怎么不找个机关待着？

在别人眼里有无数更好的出路，但在小刘眼中，销售就是最好的出路，是通往成功的路。几年之后，这个做销售的硕士研究生写了一本书，告诉大家销售虽然没有直接创造价值，但产品的价值只有通过销售才能为人们认识，才能体现自身价值。

社会对销售的认识有很多误区。销售员的工作并非简单出售产品，而是在客户和产品之间建立一座信息流畅的桥梁，将生产线上的产品变成商品实现流通，在满足客户需要的同时，为企业和自身赢得利益。销售工作推动生产和消费，是经济发展不可或缺的职业。

销售是光荣的职业

- 销售是企业经营的最后一个关键环节，假如没有销售人员，产品就不能销售，企业也就无法生存。

- 销售工作实现了企业收益，只有通过产品销售，才能带来利润回馈。

- 销售人员代表企业与客户建立良好关系，不仅为客户解答疑难，还提供优质服务。

- 销售人员反馈的意见促进企业新商品的研制和开发。

销售员在实现商品价值的同时，也帮助人们买到了自己需要和喜欢的产品。可以说，销售人员是问题的解决者，这也是作为一名销售员最值得骄傲的地方。



有个闭塞的小山村，村民世代居住在那里，从来没有见过外面的世界。

一天，来了一个销售员，他看到一个放牛娃，就问：

“你为什么放牛？”放牛娃说：“为了娶媳妇。”销售员又问：

“娶媳妇干什么？”“为了生孩子。”“生孩子又干什么呢？”“生孩子再放牛。”

销售员听完以后，说服年轻的村长买了一辆自行车。年轻人骑着自行车到了很远的地方，看到了外面的世界，从此小村庄日新月异，再也没有为放牛而放牛的孩子了。

销售员把客户和商品连接起来，商品出售只是价值的一个方面，另一个方面是把需要的商品卖给需要的人。正如上面所说，销售员比村民更知道他们需要什么，接着提供商品。这不仅实现了自行车载人远行的价值，还改变了整个



村庄的生活面貌。

销售是一种创意式的工作，一个优秀的销售员要做消费者的顾问，站在客户角度，为客户的利益出谋划策；销售员也是医生，把自己的产品和服务当成最好的药方，以解决客户的各种难题；同时，销售员又要像个专家，不断给客户最恰当的建议，包括物质的和精神的。客户和销售员之间也不只是产品的流动，还是精神上的交流。

根据销售员工作的特点，总结出销售工作“三境界”：

- 第一境界，卖出产品的销售员。
- 第二境界，销售自己的销售员。
- 第三境界，创造希望和梦想的销售员。

处于第一境界的销售员让产品实现了价值，第二境界的销售员实现了自己的价值，第三境界的销售员让客户知道自己有价值。

真正的销售员不仅是把产品卖给客户，也不是让客户接受你，而是因为产品和你让客户产生希望，享受生活的乐趣。销售员是一个光荣的职业，在实现自身价值的同时还有更多的机会去帮助别人，给大家的生活带来阳光，并用积极的态度影响人们的世界观和人生观。



三、今朝放下面子，明日才有面子

有的人向亲友谎称外出度假，实际上却隐藏在家中。他们在冰箱里塞满食物，打开电话录音，放下百叶窗……仿佛真的去度假了。为了掩饰拮据状态，不惜打肿脸充胖子，简直就是死要面子活受罪的典范。

所谓的“面子”，实际上就是一种形象印象，人们习惯在公众面前维持良好的形象，如果出现差错，就会很不自在。而销售是一个必须要面对挑战的行业，向陌生人推销产品，遭受客户白眼乃是家常便饭。如果认为失败就是丢面子，那即使是世界上最伟大的销售员也没有什么面子可言了。



面子和失败的关系

- 失败≠丢面子，害怕失败才丢面子。
- 一个伟大的失败，孕育着一个同等伟大的成功。
- 销售失败对于销售员来说是家常便饭，根本不值一提。
- 销售失败在为销售成功不断积累经验，今天丢面子意味着明天有面子。

没有经历失败的销售员，也就永远不能成为一个成功的销售员。“失败乃成功之母”，这是尽人皆知的道理，既然大家都经历这样一个过程，那又有什么面子可丢。

小刘是某公司的销售总监，有一次同老客户李总吃饭，谈起了自己第一次推销的情景。



他说自己当时非常紧张，同客户谈话的时候还不小心把热水撒在了对方身上，结果只谈了个开头客户就很不愉快地借口走开，留下了无地自容的小刘。

李总听完哈哈大笑，说：“我怎么没遇到这样的销售员，否则衣服都不用自己洗了。”对方的反应让小刘心中吃惊不小，因为这位李总就是当初走开的那个客户。

这个世界大家都很忙碌，没有人会去特别关注一个销售员的成败。小刘本以为自己当时的表现很丢脸，可事后对方根本没有印象。所以，即使是丢了面子也没什么了不起的，因为根本没有人会在意。

对面子问题的正确态度



放下面子是一个问题，把面子当回事又是一个问题，所谓“战略上藐视敌人，战术上重视敌人”，放下面子不等于扔掉面子。关于面子问题，还要有一个正确的态度：

- 哪里跌倒哪里爬起，哪里丢面子哪里捡。
- 有成绩就有面子，而成绩需要自己的努力。
- 可以一时不顾面子，不可一世都无面子。

兵法中有“以子之矛攻子之盾”的策略，针对过于爱惜自己面子的人，也有一个以毒攻毒的办法，那就是下决心，并大声讲给别人听，这样做不到就是自毁颜面。



小张是个销售新手，不敢去拜访她的客户，不知道怎样才能让一个陌生人接受她的产品。于是经理把她带到马路上，这时有个老太太正好从对面过来。

经理突然对小张说：“如果我现在走过去，不能把产品卖给她的话，就立刻给汽车撞死。”小张听了吓了一跳，因为她从来没见过这么疯狂的人。经理走过马路，立刻向老太太介绍产品，10分钟后，产品真的卖了出去。

第二天，小张和同事一起过马路，她想起经理的做法，便如法炮制对同事



说：“假如我不能把产品卖给对面那个陌生人，回来就让汽车撞死。”说完这句话，小张脑袋中一片空白，但承诺出口又不能反悔，只好硬着头皮使出浑身解数向陌生人展开推销。20 分钟后，奇迹发生，小张卖出了她的第一件产品。

用这个方法，小张不但没有丢面子，而且马到功成很有面子地实现了自己的承诺，决心给了她至关重要的帮助。

真正的决心使人成功



有的人每天都下决心还是无法避免失败，原因是他们的决心不过说说了事，而成功者下真正的决心：

- 下定决心等于切断一切退路！
- 当一个人下定决心之后，他的潜意识可提供的能量是无限的。
- 要真正地下定决心，这只有你自己才知道。
- 下决心→行动→检查→调整→下决心。
- 决心去做就做到最后，不达目的誓不罢休。
- 一定做到与客户达成交易为止，否则绝不放弃。

扫除了对失败的畏惧心理，又有了必胜的决心，成功就是必然。畏惧前行的人固然丢不了面子，但活得也没什么面子。敢于尝试的人，即使今天丢了面子，只要接受教训，也能获得明天的成功，从而成为笑到最后的人。



四、“新手”更有“新”优势

有人认为销售员是靠自己丰富的客户资料和经验吃饭，做的时间越久积累越多优势就越大。殊不知，销售也是一个青睐新人的行业。

销售员每一天都要保持蓬勃的工作状态，掌握新的市场行情，跟新的客户打交道，还要不断去推销新的产品。用“日新月异”这个词来形容一点都不为过，新人面对这种每日刷新的工作，自然更具优势。



新手的优势

1. 高涨的工作热情。

有一位销售新手和一位销售老手同时去一座办公大楼推销打印机，三个小时后，新手卖出了三台，而老手一无所获。老销售员有经验和技巧，但不具备新手的热情，所以铩羽而归。

对于新手来说，有效地利用自己的热情，会使你从容面对陌生的环境以及陌生的人。热情不但能传播快乐和幸福，还能带来订单和业绩。

正确地使用你的热情：

- 热情，但不能过分热情。
- 面对不同的人，掌握不同的热情分寸。
- 热情要发乎于心，不能让人感觉你另有所图。
- 热情也要落落大方，不能自贬身份。

2. 初生牛犊不怕虎的工作干劲。