

读故事，学成交，轻松

都可以成为世界

推销
就像是讲故事
越精彩
越成交

上最伟大的销售员。

每个销售员都应珍藏的销售

推销就像是讲故事，越精

读故事，学成交，轻松学到

智慧，其实每个人都可以成为世界

上最伟大的销售员。



读故事，学成交，轻松学到销售高手的成交智慧。
其实每个人都可以成为世界上最伟大的销售员。

销售人员 第一本 成交故事书

李 津 / 编著



海潮出版社
Hai Chao Press



销售人员**第一本** 成交故事书

李 津 / 编著



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

销售人员第一本成交故事书/李津 编著. —北京: 海潮出版社, 2011.11
ISBN 978-7-5157-0117-2

I. ①销… II. ①李… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 247692 号

书 名: 销售人员第一本成交故事书

编 著: 李 津

责任编辑: 王惠平

责任校对: 徐云霞

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010)66969738(发行) 66969736(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京中印联印务有限公司

开 本: 700mm×1000mm 1/16

印 张: 19.75

字 数: 210 千字

版 次: 2012 年 3 月第 1 版

印 次: 2012 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0117-2

定 价: 35.00 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

目 录

Contents

第一章 销售的起点——起点的态度决定你是否能够到达终点

一、你是否有了成为一个优秀的销售人员的心理准备 / 3

二、面对客户，在尊重自己的同时要放低自己 / 30

三、修身养性，做一个有魅力的销售员 / 49

第二章 销售的智慧——谋略全局，成行于胸

一、力求准确预测并把握商机 / 67

二、制订完善的销售计划 / 88

三、一鼓作气，不放过每一次机会 / 106

四、敢于冒险，但要胆大心细 / 112

五、耐心、坚持，适时反击 / 124

六、诚信与策略一样重要 / 136

七、直面竞争、知己知彼 / 152

目 录

Contents

第三章 销售的技巧——好想法更要有好方法

- 一、销售过程的每一个环节都关系到成败 / 163
- 二、“生产需求” / 174
- 三、以“敢为天下先”的作为来吸引客户的眼球 / 187
- 四、欲擒故纵，说服你的客户 / 222
- 五、以“明亏暗赚”作为你的价格攻略 / 227

第四章 售后的服务——服务好新老客户就是赢得未来

- 一、“我和您站在同一边”——处处为客户着想 / 261
- 二、情谊值千金，以情动人 / 273
- 三、把握客户的心理，力求双赢 / 288
- 四、无论成败，敢于承担后果 / 303
- 五、好的售后服务是下一次销售的开始 / 308

第一章 销售的起点

——起点的态度决定你是否能够到达终点

一位销售大师曾经说过：“只要具备了成功销售的能力，你就拥有了白手起家成为亿万富翁的可能。”有许多世界知名的大企业家乃至行业巨头都是从一个销售员做起，最终打造出属于自己的辉煌事业。

作为销售行业中的一员，你一定深知销售的艰辛与不易，不论你是刚刚步入这一领域的新手，还是已经具有一定经验的从业者，你都可以扪心自问：“我是否准备好做一个优秀的销售人员？”因为起点的态度将在很大程度上决定你是否能够到达终点。成功需要积极的人生观，需要锲而不舍的意志，需要豁达乐观的心态，需要扎实丰富的行业知识，更需要气度非凡的个人魅力。做好准备，才能迈出通往成功的第一步。



一、你是否有了成为一个优秀的销售人员的心理准备

对于一个出色的销售人员来说，有一个好心态，甚至比学会一些销售技巧更重要。狄更斯说过：“一个健全的心态，比一百种智慧都有力量。”在最困难的时候，积极的心态往往可以使你力挽狂澜。你的态度和心理准备将极大地影响到你在客户面前的表现。目标是什么？底线在哪里？要成为一个优秀的销售员，首先必须解决好心理问题，做一个不贪心、不抱怨、不退缩、不放弃的人，建立起一种成功的心态，比什么都重要。

1. 保险业巨子——想到就立即去做

“PMA”是“肯定的人生观”的英文缩定。这一哲学，早在克里蒙的童年时就已萌发在他的脑海里。

克里蒙·斯通出生于1902年，父亲在他很小的时候就去世了。母子二人相依为命，贫寒的家境使他很早就接触到社会——贩卖报纸补贴家用。



当斯通刚刚十几岁的时候，他的母亲就把积攒的一点钱投入到底特律的一家小保险公司的经纪社。这个保险经纪社替底特律的美国伤损保险公司推销意外保险和健康保险。它仅有的财产是一间租来的、满是灰尘的小办公室，几件办公用品和推销员。事实上，整个推销部里只有一名推销员——斯通的母亲。

在斯通 16 岁念中学的一个夏天，他开始了自己第一次的推销尝试。

第一次的艰难是可想而知的。在一栋大楼前，他犹豫了。这时，当年卖报的情景又浮现在他的眼前。于是他站在大街上，一面发抖、一面默默地重复着自己的座右铭：“如果你做了，没有损失，还可能有大收获，那就下手去做！更重要的是，马上就做！”

于是他做了。大厦里的每一间办公室，他都去了。在他脑海中一直盘旋着“马上就做”这句话。虽然每次走出毫无收获的办公室，总会更担心下一次的运气。但是，他还是强迫自己走进下一间办公室。这次推销使他发现了一个秘诀：立刻冲进下一间办公室，这样就没有时间感到犹豫或害怕了。

那天，两个人向他买了保险。从推销数量上看，他是失败的，但在了解自己和提高推销技术方面，他却收获很大。

成功的推销员都有一股鞭策自己的神秘力量。在多数人会因胆怯而裹足不前的场合，在很多人不敢参加的场合，这种推销会勇往直前。他们或者拥有高度的自信心和进取心，或者只是单纯的自发力，因而总能克服担心会遭受冷眼或被拒绝的恐惧。

那天回家时，斯通赚了几块钱的佣金。更重要的是，他知道自己拥有克服恐惧的勇气，并且总结出了克服恐惧的技巧。他对自己未来能成为一个优秀推销员的前景充满了自信。

果然，第二天他就卖出了四份，第三天成交了六份，在那个假期和以后的每个假期，他都替母亲推销健康保险和意外保险。有一次，他居然创造出了一天卖十份的好成绩，而且这一成绩被一系列更可观的数字所替代，他的事业开始了！

凭着自己的“肯定的人生观”（即 PMA），克里蒙·期通最终成为了美国的保险业巨子，并以其数亿美元的个人财富成为美国最富有的人之一。



“如果你做了，没有损失，还可能有大收获，那就放手去做！更重要的是，马上就做！”

拥有一个“肯定的人生观”，朝着你的目标“立即去做”！因为不做怎么能有结果？

这也许是这个故事送给每个销售员的最珍贵的礼物。

2. 面对拒绝要坚持不懈

水到渠成，只有前期的准备工作都做好了，推销工作才会顺利进行。推销员应该对工作有充分的认识，做好成功的必要准备。

在齐藤竹之助刚做推销员不久时，他制订计划，准备向五十铃汽车公司开展企业保险推销。所谓企业保险，就是公司为其职工缴纳预备退职金及意外事故等的保险。

可是，听说五十铃汽车公司一直以不缴纳企业保险为原则，以至在当时，无论哪个保险公司的推销员发动攻势都无济于事。齐藤竹之助决定集中攻击一个目标，于是，他选择了总务部长作为对象进行拜访。

谁知，总务部长却总也不肯与他会面，他去了好几次，对方都以抽不开身为托辞，根本就不露面。

两个多月后的某一天，对方终于动了恻隐之心，同意接见他。走进接待室后，齐藤竹之助竭力向总务部长说明加入生命保险的好处，紧接着拿出早已准备好的资料——“销售方案”，满腔热情地进行说明，可总各部长刚听了一半就说：“这种方案，不行！不行！”然后站起身就走开了。

齐藤竹之助在对这一方案进行了反复推敲、认真修改之后，第二天上午又去拜见总务部长。对方再次以冰冷的语调说：“这样的方案，无论你制定多少带来也没用，因为本公司有不缴纳保险的原则。”

在遭到这种拒绝的一刹那，齐藤竹之助是怎么想的呢？他说：“我一时惊呆了。怎么说出如此轻侮人的话呢？昨天你说那个方案不行，我才熬了一夜重新制定方案，今天却又说什么无论拿出多少方案也白搭……”



我几乎被这莫大的污辱整垮了。但忽然间，我的脑海里闪一个念头，那就是“等着瞧吧，看我如何成为日本首位推销员”的意志以及“我是代表公司来搞推销的”自豪感。

现在与我谈话的对手，虽然是总务部长，但实际上这位总务部长也代表着这家公司。因此，实际上的谈判对手，是公司整体。同样，我也代表着整个朝日生命保险公司，我是代替朝日公司的经理到这里来搞推销的。我不由得这样想道，而且我坚信：自己要推销的生命保险，肯定对这家公司有益无害。

于是，我的心情渐渐平静下来，说了声“那么，再见！”就告辞了。

从此，齐藤竹之助开始了长期艰苦的推销访问，前后大约跑了300回，持续了3年之久。从齐藤竹之助的家到那家公司来回一趟需要6个小时，一天又一天，他抱着厚厚的资料，怀着“今天肯定会成功”的信念，不停地奔跑。就这样过了3年，终于成功地完成了盼望已久的销售。

齐藤竹之助遭拒绝的经历实在是太多了。有一次，靠一个老朋友的介绍，他去拜见另一家公司的总务科长，谈到生命保险问题时，对方说：“在我们公司里有许多干部反对加入保险，所以我们决定，无论谁来推销都一律回绝。”

“能否将其中的原因对我讲讲？”

“这倒没关系。”于是，对方就其中原因做了详细的说明。

“您说的的确有道理，不过，我想针对这些问题写篇论文，并请您过目。请您给我二周的时间。”临走时，齐藤竹之助问题：“如果您看了我的文章感到满意的话，能否予以采纳呢？”

“当然喽，我一定向公司领导建议。”

齐藤竹之助连忙回公司向有经验的老手们请教。又接连几天奔波于商工会议所调查部、上野图书馆、日比谷图书馆之间，查阅了过去3年间的《东洋经济新报》、《钻石》等有关系的经济刊物，终于写了一篇蛮有把握的论文，并附有调查图表。

两周以后，他再去拜见那位总务科长。总务科长对他的文章非常满意，把它推荐给总务部长和经营管理部长，进而使推销获得了成功。



齐藤竹之助深有感触地说：“推销就是初次遭到顾客拒绝之后的坚持不懈。也许你会像我那样，连续几十次、几百次地遭到拒绝。然而，就在这几十次、几百次的拒绝之后，总有一次，顾客将同意采纳你的计划。为了这仅有一次的机会，推销员在做着殊死的努力。推销员的意志与信念就显现于此。

即使你遭到顾客的拒绝，还是要坚持继续拜访。如果不再去的话，顾客将无法改变原来的决定而采纳你的意见，你也就失去了销售的机会。”

只有用心去观察，才能打开销售的缺口。你与你的顾客之间有共同的利益，更可以互通有无，把对方需要的东西送给他。世上无难事，只怕有心人，只要你用了足够的心思去做，失败的几率虽然仍有，但会很小。

3. 推开虚掩的门

一天，公司总经理叮嘱全体员工：“谁也不要走进八楼那个没挂门牌的房间。”但他没解释为什么。

在这家效益不错的公司里，员工们都习惯了服从，大家牢牢记住了领导的吩咐，谁也不去那个房间。

一个月后，公司又招聘了一批年轻人。同样的话，总经理又向新员工重复了一遍。这时，有个年轻人在下面小声嘀咕了一句：“为什么？”

总经理看了他一眼，满脸严肃地回答：“不为什么。”

回到岗位上，那个年轻人的脑子里还在不停地闪现着那个神秘的房间：又不是公司部门的办公用房，又不是什么重要机密存放地，为什么要有这样的吩咐呢？年轻人想去敲门看看到底是怎么回事。

同事们纷纷劝他不要冒这个险，不听经理的话没有什么好果子吃。这份工作来之不易呀！

小伙子来了牛脾气，执意要去看个究竟。

他轻轻地叩门，没有人应声。他随手一推，门开了，不大的房间中只有一张桌子，桌子上放着一张纸条，上面用红笔写着几个字：“拿这张纸送给经理。”



小伙子很失望，但既然做了，就做到底，他拿着纸条去了总经理办公室，当他从总经理办公室出来时，他不但没有被解雇，反而被任命为销售部经理。

“销售是最需要创造力的工作，只有不被条条框框限制住的人才能胜任。”总经理给大家这样一个解释。到最后，那个小伙子也果然没有让总经理失望。

— 不要让固有的条条框框限制了你的思维，拥有一个创造性思维不只是你工作的必需，而已成为营销职业生存下去的必要。在这个追求创造性发展的信息时代，没有创造力的营销员无异于“自动售货机”，甚至还不如使用机器更方便！

4. 决心是取胜的法宝

你有必胜的决心就会有压倒一切的气势，必要时把自己和客户都当作自己的敌人。

马丹诺做推销员的时候只有 17 岁，他所有的亲戚朋友都非常反对他做推销员，所以马丹诺只有从拜访陌生人开始自己的工作。可是他又不大敢做陌生拜访，因为他害怕在敲别人家门或跟陌生人谈论产品的时候会被拒绝，因此业绩一直无法突破。

有一天，马丹诺的经理跑来找他，对他说：“你今天跟我去拜访。”

马丹诺跟他下楼走到马路上，经理看到对面走来一个小女孩，就告诉马丹诺：“假如我走过这条马路后还没有办法向她推销产品，我走向马路时就让车撞死。”马丹诺听后吓了一跳，认为他怎么可以说出这种话。

于是马丹诺看他走过马路，开始向这位小女孩推销产品，15 分钟之后，他终于把产品卖出去了。

于是，马丹诺如法炮制，开始向陌生人推销。可是，当他向陌生人开口的时候，头脑里马上想到万一被拒绝怎么办？于是心里又打起退堂鼓了。

后来马丹诺回到公司里面，找了一位同事并带他下楼，对他说：“你看着，假如我无法向对面那个陌生人推销产品的话，我就走向马路来让车撞死。”



当马丹诺说完这句话的时候，他的脑海里一片空白，根本不知道该如何推销。马丹诺不得不硬着头皮走过去，开始与陌生人交谈，他根本不知道自己要说什么，但是又不能走回头路，因为他刚刚做过承诺、发过誓。于是马丹诺使出浑身解数向这位陌生人推销产品。20分钟之后，不可思议的事情发生了：陌生人终于买了马丹诺的产品。

后来马丹诺发现，原来是自己的决心帮助自己推销成功的。

在马丹诺20岁那年，他学习了一门课程，在课堂上老师告诉他：“下一次还有一门非常棒的课程，这门课程可以帮助我们激发所有的潜能，让自己能够成为顶尖人物。”

马丹诺说：“这门课程很好，可我没有钱，等我存够了钱再上。”这时候老师问他：“你到底是想成功，还是一定要成功？”

马丹诺说：“我一定要成功。”他又问马丹诺：“假如你一定要成功的话，请问你会怎样处理这事情？”

于是马丹诺说，自己立刻借钱来上课。

当然，上完课之后，马丹诺有了很大的进步。

于是，老师又告诉他们：“下次还有一门课程，仍然相当棒，会教授领导与推销方面的知识。”

马丹诺听了之后非常兴奋，可是他还是没有钱，想等到明年再上。

当时老师又问他：“你到底是想成功，还是一定要成功？”他又回答：“我当然一定要成功啊！”

“你一定要成功，那你要等到什么时候才来上课？你的收入不够，所以你没有钱，你更应该来上课才是，你说是不是呢？”于是马丹诺又借钱来上课。就这样反反复复，他一共借了十几万元来上课。

当上完这些课程之后，马丹诺的人生发生了一个非常大的改变，他认为自己这一辈子是在那几次课程中塑造出来的。

你要时时刻刻记住：“我一定能成为公司的推销冠军”，“我一定能成为全国一流的推销高手”，“我一定能成为世界级的超级推销大师”，具备这种勇者必胜的信念，你就能克服一切困难，不辞劳苦，勇往直前，你就能达到目标，成为竞争中的优胜者。



5. 青鬃马——生于忧患，死于安乐

伯乐在集市上选了一匹青鬃马。他说，只要经过训练，这匹马一定可以成为千里马。

可是，一个月又一个月过去了，无论伯乐采取什么办法，青鬃马的成绩始终不理想。每日的奔跑距离，总是在 900 里左右徘徊。

伯乐对青鬃马说：“伙计，你得用功啊！再这样下去，你会被淘汰的！”

青鬃马愁眉苦脸地说：“没法子啊，我已经尽最大的努力了。”

伯乐问：“真的吗？”

青鬃马说：“真的，我把吃奶的劲儿都使出来了。”

新一天训练开始了。青鬃马刚起跑，突然背后响起一声惊雷般的吼叫。青鬃马扭头一看，一头雄狮旋风般向它扑来。

青鬃马大吃一惊，撒开四蹄，没命地狂奔起来。

晚上，青鬃马气喘吁吁地回到伯乐身边说：“好险！今天差点喂了狮子！”

伯乐笑道：“可是，你今天跑了 1050 里！”

“什么？我今天跑了 1050 里？”青鬃马望望伯乐，伯乐脸上挂着神秘的笑容。

青鬃马心中豁然一亮。从此，它一上训练场，就设想在一头狮子在后面追。后来，它果然成了一匹千里马。

青鬃马本以为自己的能力已经发挥到极限了，怎么努力跑也没法超过 1000 里，但是当发现自己身后有一头狮子在紧紧追赶的时候，它却奔跑了 1050 里。这就是适当的压力的好处。适当的压力给了青鬃马巨大的动力，使它能够最大限度发挥自己的潜力。这则寓言告诉我们：人要成功就需要有竞争压力和紧迫感。



6. 自身的价值永恒

“我永远也不会忘记那次在讨论会上听到的演讲。”一位经济学家说道。

那还是我上学的时候。学校组织学生去礼堂听演讲，对于这样的活动已经没有人感到新鲜了，每天礼堂都在上演这样无聊的闹剧。但这一次听说是一位著名的演说家，所以大家都很捧场地来了。演讲开始了，他并没有像其他人那样用让人厌烦的话来折磨大家的耐心，而是在手里高举着一张 20 美元的钞票。

对于他的举止，大家都感到很奇怪，这好像和今天演讲的主题没有多大关系。

他问道：“有谁想要这 20 美元？”下面立刻举起了 200 多只手，而且很整齐，大家几乎是毫不犹豫地就把自己的手举起来了。

他笑了，把手中的钞票揉成一团，然后问：“还有人要吗？”200 多只手依然整齐地举了起来。

他把钞票扔到地上，用脚在上面踩了好半天，那张 20 美元的钞票已经又脏又破了。他又问：“现在还有人要吗？”这次举起来的手少了一些，但是还是有很多人举起了手。

“看来，朋友们，无论我如何对待这张钞票，你们还是想要它，因为它并没贬值，它依旧值 20 美元。今天，我想用这个实验告诉你们一些东西，这些东西是看不见、摸不着的，但是它的价值是永恒的，你们要深信这一点！”

演说家继续说道：“前进的道路从来就不是一帆风顺的，很多时候，当我们面对挫折的时候，都会感觉自己一文不值。但是你们要知道，无论发生了什么，或者将要发生什么，在上帝的眼中，你们的价值是永恒的。每个人都是独特的个体，在上帝的眼中，每个人都是无价之宝。”

无论你的处境如何改变，你的自身价值丝毫未变。一张小小的钞票并不因它的脏破而贬值，而你呢，是否在一次次营销失败之后而怀疑过自己？



7. 找到“最赚钱”的地盘——不断进取、不断开拓

肖宾刚到美国时，靠到街头拉小提琴卖艺来赚钱。很幸运，他和一位认识的黑人琴手一起争到一个最赚钱的好地盘——一家商业银行的门口。过了一段日子，肖邦赚到不少卖艺钱后，就和那位黑人琴手道别，因为他想进入大学进修，也想和琴艺高的同学们互相切磋。于是，肖邦将全部时间和精力投入到提高音乐素养和琴艺中……

十年后，肖宾路过那家商业银行，发现昔日老友——那位黑人琴手，仍在那“最赚钱的地盘”拉琴。当那个黑人琴手看见肖邦突然出现时，高兴地说道：“兄弟啊，你现在在哪里拉琴啊？”肖宾回答了一个很有名的音乐厅的名字，但那位黑人琴手反问道：“那家音乐厅的门前也是个好地盘，也很赚钱吗？”他哪里知道，十年后的肖宾，已是一位国际知名的音乐家，他应邀在著名的音乐厅中登台演奏，而不是在门口拉琴卖艺！

我们当中会不会也有像那位黑人琴手一样，一直死守着“最赚钱的地盘”不放，甚至还沾沾自喜，洋洋得意？我们的才华，我们的潜力，我们的前程，会不会因死守着“最赚钱的地盘”，而白白断送掉？

人，必须懂得及时抽身，离开那看似最赚钱却不再有进步的地方；必须鼓起勇气，不断学习，再去攀登生命的另一高峰！

人要学会放弃，更要学会攀登高峰。在营销中，如果你仅仅满足于已有的市场，而不去想方设法开辟更大的市场，那么你的前程只会被自己白白断送掉。

8. 不一样的薪水有不一样的原因

两个同龄的年轻人同时受雇于一家店铺，并且拿同样的薪水。

可是一段时间后，叫阿诺德的那小伙子青云直上，而那个叫布鲁诺的