

普
华
经
管



莫萨营销看漫画学销售系列

我的第一本漫画销售书

· 妙趣横生的漫画，深入浅出的技巧 ·

金牌销售人员 成功秘笈

李金山◎编著

从漫画中悟出销售之道
于案例中提升签单技巧



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销看漫画学销售系列

我的
第一本 **漫画** 销售书

**金牌销售人员
成功秘笈**

李金山◎编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

我的第一本漫画销售书：金牌销售人员成功秘笈 /
李金山编著. —北京：人民邮电出版社，2012.11

(莫萨营销看漫画学销售系列)

ISBN 978-7-115-29690-0

I. ①我… II. ①李… III. ①销售学—通俗读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 240237 号

内 容 提 要

本书通过妙趣横生的漫画介绍了销售人员必知的销售之道，总结了著名营销大师的销售经验，阐述了销售中涉及的基本规律，为销售人员寻找和接触客户、把握销售中的各个关键点提供了极富实战性的指导。

本书适合一线销售人员，尤其是销售新人阅读使用，也可作为销售管理人员指导下属的参考用书，或培训师开展销售培训的教材。

莫萨营销看漫画学销售系列

我的第一本漫画销售书——金牌销售人员成功秘笈

◆ 编 著 李金山

责任编辑 李宝琳

执行编辑 唐可人

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫正大印刷有限公司印刷

◆ 开本：800×1000 1/16

印张：15

2012 年 11 月第 1 版

字数：100 千字

2012 年 11 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29690-0

定 价：29.80 元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

“莫萨营销看漫画学销售系列”前言

学习销售不是件容易的事儿，各种各样的销售状况，形形色色的客户，都需要销售人员以不同的销售技巧来处理和应对。但是，在繁忙的工作之余，还要你像学生时代那样苦读，的确不轻松。

有没有一种高效的学习方法，能让销售人员在快乐阅读的同时，快速掌握所需的销售技巧？“莫萨营销看漫画学销售系列”图书很好地解决了这个问题。本系列图书通过妙趣横生的漫画阐明了销售人员需要掌握的销售技巧，辅之以深入的心得剖析、丰富实用的销售技巧延伸和重点掌握的关键点，全面帮助销售人员学习销售，提升销售技能和业绩。

本系列图书特点如下。

1. “漫画+技巧”的组合

漫画与技巧的一一对应，是本系列图书的最大特色。本系列图书每一小节都以漫画开篇，销售人员在轻松和愉快的心态下开始阅读，能提高学习效率，并加深对销售技巧的理解和记忆。

2. 点一面一点

在以漫画形式告诉销售人员“做什么”的同时，本系列图书还告诉销售人员“为什么这么做”，以及“怎样才能做好”，由点引申出相关的销售技巧。在“抓重点”模块中又对所述内容进行了提炼和总结，将精华再度凝练为点。

3. 实用性强的技巧总结

我们采用大量的图表对销售人员可能用到的销售技巧进行了归纳和总结，具有很强的实用性。另外，丰富的案例也为销售人员的工作提供了有效的参考，销售人员在工作中可以根据自己的实际情况灵活运用。

“莫萨营销看漫画学销售系列”图书适合销售一线的各类销售人员使用，也可作为销售管理者指导下属的参考用书，还可供培训师在开发销售培训教材时使用。

在本书编写的过程中，孙立宏、刘井学、程富建、孙宗坤、杨扬负责资料的收集和整理，王建霞、廖应涵、王玉凤、任玉珍、李苏洋负责插图的设计，王涛审定的本书的第一章、第二章，杨雪审定了本书的第三章、第四章，张小琴审定了本书的第五章、第六章，王琴、金虎男审定了本书的第七章，在此一并表示感谢。

由于作者时间、经验有限，书中难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提出宝贵意见，以便作者在修订本系列图书时加以补充和完善。

目 录

第一章 向营销大师取经	1
原一平：有梦想才能成就辉煌	3
乔·吉拉德：苦难是成功的助力	6
霍普金斯：目标是行动的灯塔	9
金克拉：真心对待每一位客户	12
卡莉·菲奥莉纳：利用网络的力量	16
田中道信：勤奋终有回报	20
克里曼特·斯通：摆脱害怕的心魔	24
第二章 不可不知的销售定律	27
登门槛效应：得寸才能进尺	29
蘑菇定律：耐心度过销售沉寂期	33
海恩法则：拜访越勤，订单越多	37
麦吉尔定理：区别对待不同客户	40
刺猬法则：别离太远，别走太近	44
250 定律：每位客户都值得尊重	47
首因效应：留下美好的第一印象	50
配套效应：买了还想再买	53
禁果效应：越不卖，越想买	57

第三章 发掘目标客户	61
客户始于陌生人	63
全面撒网，重点培养	66
找准客户关键人物	69
让老客户重复购买	72
主动请客户转介绍	75
挖掘竞争者的客户	80
第四章 融化与客户间的坚冰	83
拜访前要做的四件事	85
塑造得体的职业形象	90
让你的语言独具魅力	93
巧妙绕过障碍	96
有效使用名片	99
找到接近的理由	102
放出一笔人情债	105
接近客户的六种方式	109
瞬间吸引客户注意	113
虚心做个“学生”	116
给予客户更多赞美	120
让客户一吐为快	124
第五章 引导客户“爱上”产品	127
先倾听再说话	129
练就火眼金睛	132
提问的奥妙	136

“无中生有”的需求	140
借助他人力量	143
挖掘需求的三个角度	146
像专家一样介绍产品	149
产品展示的 FABE 法	152
不要过分夸张	155
提炼独特卖点	158
邀请客户体验	161
掌握报价策略	164
及时跟进客户	167
全方位跟进	170

第六章 消除客户疑虑的沟通技巧 173

异议一出，成交有路	175
引导客户说“是”	178
敢于对异议说“不”	181
让产品自己说话	184
有比较才有优势	187
灵活应对七类客户	190
八招消除价格异议	194
说服客户的八个雷区	198
补偿产品的缺陷	201

第七章 促成交易的必杀技 205

瞅准成交信号	207
请将不如激将	210
让步的技巧	214

用真情打动客户	217
帮客户理性分析	220
向动力不足的客户施压	224
为压力过大的客户减压	227

第一章 向营销大师取经



原一平：有梦想才能成就辉煌





漫画中的这个小伙子，就是日本的保险销售大师原一平。他其貌不扬，身高不足1.5米，刚到东京打天下时四处碰壁，但他始终坚持着自己的梦想：一定要留在保险业，一定要成为一名成功的推销员。经过不懈的努力，他创造了日本销售界的奇迹：连续15年荣登销售业绩全国第一的宝座，创下的世界销售纪录20年未被打破，被誉为保险业的“推销之神”。

一个人在通往成功的路上，可以什么都没有，但不能没有梦想。梦想的力量是巨大的，它可以创造出让人无法想象的奇迹。



原一平成为明治保险公司的“见习推销员”后，他需要在那一年剩下的9个月里完成9万元的销售业绩。然而，保险业务确实不好做，在头7个月里，原一平没有拉来一单生意，这样也就拿不到一分钱的薪水，房租已拖欠了7个月。原一平最后很不好意思地从所租的公寓里搬了出来，他无处可去，于是公园变成了他的“家”，公园里的长椅就是他的“床”。

每天清晨5点，原一平就从“床”上爬起，利用公园厕所里的自来水迅速梳洗之后，便徒步去上班，沿途只吃一顿两分钱的早餐；他不到6点就来到公司，开始一天的工作，晚上再徒步走向自己的“家”。每天辛苦的原一平累得像散了架似的，有时晚饭未吃就一头栽到“床”上沉睡起来。

就在原一平认为自己已经山穷水尽的时候，机遇开始垂青于这个执著的人。他每天早晨5点从公园出发去上班时，都会遇到一位很体面的中年男子。天天碰面，日子一久，他们便很自然地彼此打招呼问好。这一天，他们照例寒暄之后，那位男子叫住原一平跟他聊了起来。

“我看你精神很饱满，全身充满干劲，日子一定过得很痛快吧！”

“托您的福，还好。”

“我看你每天起得很早，真是个难得的年轻人。我想请你吃早餐，有空吗？”

“谢谢您！我已经用过了。”

“哦！那就改天吧。请问你在哪里高就啊？”

原一平听到“高就”一词真想大笑，他告诉那位男子：“我在明治保险公司当销售员。”

那个人一听，笑着说道：“嗯！既然你没空吃早餐，那我就投你的保险好啦！”

听了这句话，原一平突然之间愣住了，努力了整整7个月，他的第一单保险终于“从天而降”。原来，这位体面的男子是附近一家大酒楼的老板，也是三业联合商会的理事长。经过他的介绍，原一平很快就与三业联合商会的许多公司搭上了线，获得了更多的客户。到那一年结束的时候，原一平完成了16.8万元的销售额，比原来承诺的9万元整整超出了7.8万元。

正因为有梦想支撑，原一平才能在无处安家、露宿公园之时依然安之若素、斗志满怀，也正是有这样的梦想支撑，才成就了这位保险行业的“推销之神”。

在我们的现实生活中，有太多的人因为困难、忙碌、短暂的眼前利益等原因放弃了梦想，更何况是工作难度明显大于一般人的销售人员。但是，要想成功，无论遇到怎样的艰难险阻，都绝不能把梦想抛之脑后。

苏格拉底曾说过：“世界上最快乐的事，莫过于为理想而奋斗。”既然我们选择了销售这份职业，就要充分享受为理想而奋斗的喜悦，努力将梦想变成现实。销售人员要如何变梦想为现实呢？如图1-1所示。

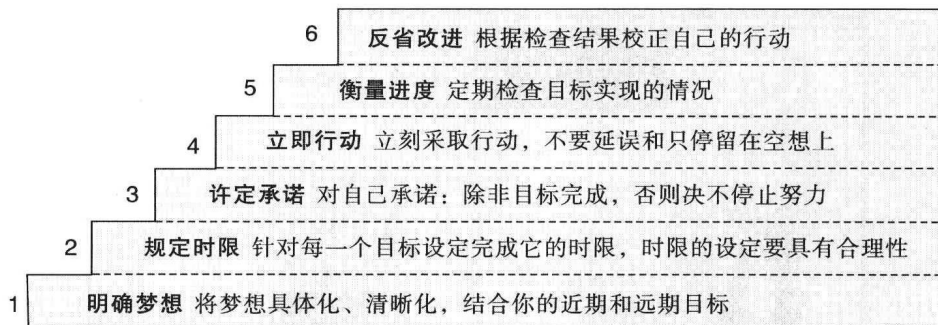


图 1-1 如何变梦想为现实



抓重点

- ◎ 人可以什么都没有，但绝不能没有梦想，它能带给你克服困难的勇气和攀登高峰的力量。
- ◎ 正是因为销售工作的艰苦，销售人员才更需要有梦想这股无形的强大力量来支持自己，梦想会赋予人坚强的性格，最终成就一个成功的自己。

Figure 1





漫画中的主人公便是大名鼎鼎的“世界上最伟大的销售员”——乔·吉拉德。他连续12年荣登《吉尼斯世界纪录大全》“世界销售第一”的宝座，他所保持的世界汽车销售纪录——连续12年平均每天销售6辆车——至今无人能破。

然而，今日的风光背后却隐藏着许多令常人无法想象的心酸和苦难。如果当初乔·吉拉德轻易就被这些磨难所打倒，举手投降，到了今天他可能还在为生计所苦恼。正因为乔·吉拉德顽强得像海绵一样，能从经历的苦难中吸收养分，接受教训，磨炼自己，最后才爆发出了惊人的能量。



乔·吉拉德，1928年11月1日出生于美国底特律市的一个贫民家庭。9岁时，乔·吉拉德就开始给人擦鞋、送报，以此来赚钱补贴家用，他还经常遭受父亲的打骂以及邻里的歧视。乔·吉拉德16岁便离开了学校，成为了一名锅炉工，并因为这一工作患上了严重的气喘病。之后他又换过很多工作，其中还有13年的时间在做房屋建筑承包商。35岁以前，乔·吉拉德是个“全盘失败者”，他患有相当严重的口吃，换过四十多份工作仍一事无成。35岁那年，乔·吉拉德破产了，负债高达6万美元。为了生存下去，他恳求当地一家汽车经销商给了他一份推销员的工作，并最终在这一岗位上取得了辉煌的业绩。

“人的一生中会发生些什么事，是我们无法左右的，但我们可以选择的，是面对这些事时的姿态。”的确，谁也不希望挫折和不幸发生在自己身上，可是当它真的发生了，是自暴自弃，从此开始混日子，还是振作起来，勇敢地重新开始？乔·吉拉德给了我们答案：只要我们能够正视苦难，坚强面对，不失去对未来的勇气和希望，那么一定会柳暗花明。

正是因为不断地经受磨难的考验，人才会变得更加坚强，才会不再犯同样的错误，并全面地认识自己，最终找到前进的方向。人们从苦难中得到的东西，远比从安逸中能得到的要多得多。

那么，销售人员应该如何正确面对苦难，让苦难成为自己成功的助力呢？

如图 1-2 所示。

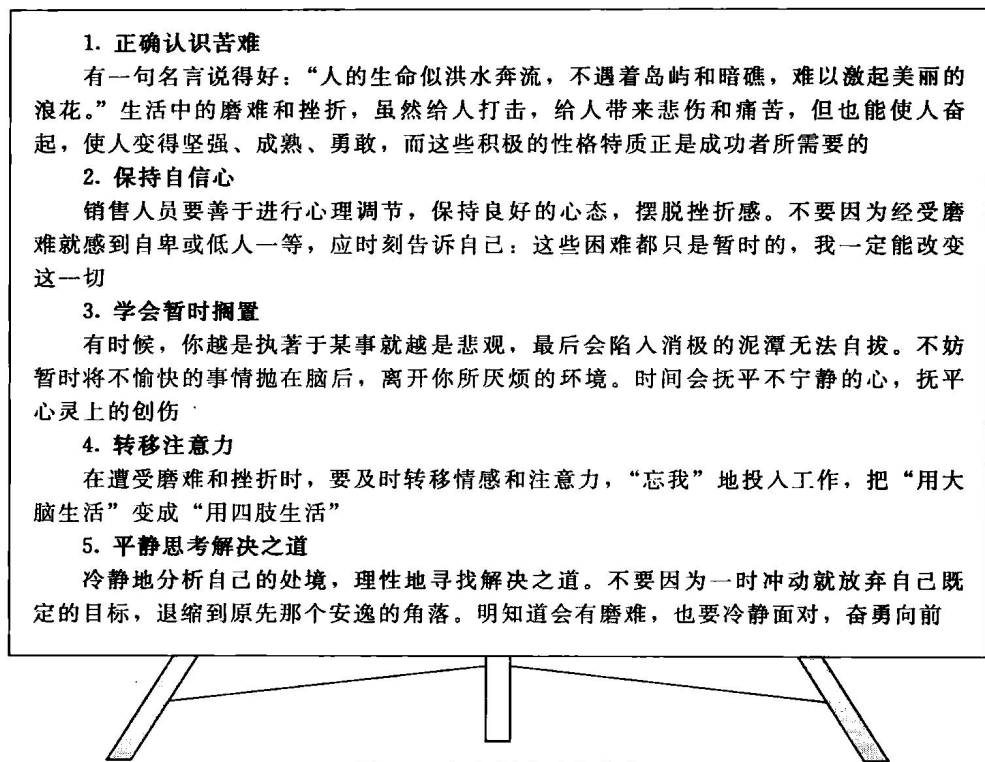


图 1-2 如何正确对待苦难

在人生的道路上，只有那些勇于面对苦难，不畏艰难，凭借坚强的毅力拼搏，跨越道道障碍，突破重重险阻，奋力前行的人，才有希望走向成功，才能创造出更加美好的明天！



抓重点

- ◎ 如果你正经历着生命的苦难，如果你正在人生的山道上爬坡，那么，千万不要轻易放弃，学会正确对待苦难会让你的人生充满希望。
- ◎ 人生旅途风雨难测，坎坷难免，任何情况都有可能发生，不同的心境和态度会使你的人生处于截然不同的境遇。