

销售·人脉
珍藏版

销售 人脉术全集

能否建立人脉关系，决定着销售的成败；
是否善用人脉关系，决定着成功的速度。

XIAOSHOU RENMAISHU QUANJ

乔梁◎编著

一个人赚的钱，12.5%来自知识，
87.5%来自人际关系！



中国纺织出版社

销售·人脉
珍藏版

销售 人脉术全集

XIAOSHOU RENMAISHU
QUANJI

乔梁◎编著

一个人赚的钱，12.5%来自知识，
87.5%来自人际关系！



中国纺织出版社

内 容 提 要

要想成为一个出色的销售人员,就要学会建立自己的人际关系网。如何建立人际关系网呢?本书正是针对广大销售人员的这一需求,深入浅出地论说了人脉对于销售的价值、销售中如何获得极佳的人脉关系、销售人员经营人脉的方法以及应当注意的问题等,让你迅速搭建起广阔的人脉网,获得更多的成交机会,从而快速走向成功。

本书让你学会如何扩大个人影响力的同时,还揭秘了金牌销售人员成功的“秘密法则”,是销售人员走向成功的最佳读物!

图书在版编目(CIP)数据

销售人脉术全集/乔梁编著. —北京:中国纺织出版社, 2011.8

ISBN 978-7-5064-7601-0

I. ①销… II. ①乔… III. ①销售—人际关系学

IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第112685号

策划编辑:曲小月 江 飞 特约编辑:王 霆
责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京珂实印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年8月第1版第1次印刷

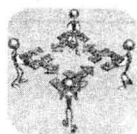
开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:224千字 定价:29.80元



凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言



FOREWORD

成功学大师卡耐基指出：“一个人的成功，15%是由于他的专业技术，其余的85%则取决于人际关系。”由此可见，良好的人际关系，是一个人成功的基础和保证。无论你从事什么职业，学会处理人际关系，掌握并拥有丰厚的人脉资源，你就在成功路上走了85%的路程。

埃尔默·莱特曼是美国销售界的传奇人物，1962年起他每年所做的人寿保险业务额都能达到2.5亿美元之多。他的成功方法是：“我不销售人寿保险，我只是建立联系，为大家创造一种社交机会，然后大家就来购买人寿保险。”

莱特曼最常做的有两件事：

第一件事情是，每天他都在芝加哥最好的酒店订一桌酒席，邀请8个人与他共进午餐。莱特曼邀请的通常都是社会名流、官员、医生、著名记者、主持人、律师、经理人。美食不是最重要的，最重要的是让他们互相认识并且愉快地交流，久而久之，能够出席莱特曼宴会就成了人们的一种荣耀。出于对莱特曼的感激，这些名人购买他的保险自然就成了水到渠成的事了。

第二件事是，给每位朋友提供方便，让朋友的朋友们都能互相帮助。当他听说一个人出差到某个地方去的时候，他会提前通知那里的朋友，去机场或码头、车站迎接，并尽可能提供方便。

莱特曼做这两件事的目的就是能够接触更多的人，建立广泛的联系，销售产品也就是水到渠成的事了。因为你接触的人越多，你的准客户数目就会越多；准客户数目越多，销售成功的机会就越多，销售额就会越大。所以，销售的过程是从结识人开始的。销售大师们总结的销售三部曲就是：由生人变熟人，由熟人变关系，由关系变生意。

这里所说的“关系”，主要指人际关系，按照时下流行的说法就是人脉。人脉是我们不可忽视的一笔潜在财富。对于销售人员来说，人脉是销售中一个最重要的环节，没有人脉，就没有业绩可谈。斯坦福研究中心曾经发表过一份调查报告，报告指出：一个人赚的钱，12.5%来自知识。87.5%来自人脉。这个数据可能令很多人震惊。换句话说，就是你的人脉关系越丰富，你的力量也就越大，别人办不了的事情，你可能一个电话就非常圆满地解决了；反之，你费了九牛二虎之力都解决不了的问题，却有人能轻轻松松地搞定。归根到底，创建有效的、丰富的人脉关系就是你通往成功的捷径。

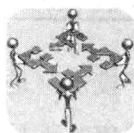
那么销售人员如何建立自己的人脉关系呢？本书正是针对广大销售人员的困惑和迷茫，总结成功人士的经验，详细阐述了销售人员应该如何拓展自己的人脉圈子，广交朋友，做好、做熟、做深每位客户。

本书内容丰富，语言生动通俗，主要以销售大师们成功的经验为框架，以他们的亲身经历为主要内容，为读者展示了一幅幅生动的销售画卷。阅读本书不但可以让你学会如何扩大个人的影响力，如何在客户中建立良好的口碑，还可以让你学会如何通过客户帮助你完成销售等一系列的技巧。本书既适合从事销售工作的人士阅读，也适合商务人士以及对营销感兴趣的人士阅读。本书是那些金牌销售人员送给我们的一份厚礼！是销售人员走向成功的上佳读物！

编著者

于北京

目录



CONTENTS

第一章 人脉决定你的财脉

21世纪的成功公式是：20%专业能力+40%人脉关系+40%观念想法=100%成功！由此看来，人脉是一个人成功的不二法门，它能开启通往成功的每一道门，让你获得财富！打通你的人脉环节，是未来财富创造的基础！因此，要想成为一名优秀的销售人员，只有把维护和拓展人际关系当成日常功课，才能够无往不利，左右逢源，最终敲响财富之门。

每个人都是潜在客户	2
由一位客户延伸出客户链	4
做销售就是做关系	6
利用250定律拓展人脉网	8
网撒得越宽网的鱼越多	9
像柴田和子一样广植人脉	11
通过老客户发掘新客户	14
积累人脉就是积累财富	16
有人脉才有竞争力	17
利用潜在客户的人际关系拿订单	19
积极开发新客户	20

“校友”是你最大的财富	22
销售绝不是卑微的行业	24
学会建立自己的人脉网	26

第二章 先交朋友，再做生意

先交朋友，再做生意——无疑是最具中国特色的生意模式。在某种意义上说，它已成为中国生意人心照不宣的成功规则。一个不懂游戏规则的人会被视为“傻子”，只有洞悉这一成功规则，为自己赢得更多的朋友，才能在销售道路上立于不败之地！

销售，先从朋友做起	30
不要忽略身边的生意	32
让陌生客户成为你的朋友	34
朋友、生意两不误	35
让客户知道你是多么重视他	37
用共同爱好打动客户	39
向客户传递亲情般的温暖	42
尊重客户，客户才会对你有好感	43
恰当地给客户搭台阶	46
与客户建立情感联系	48
通过写信与客户建立良好关系	50

第三章 形象是你给客户的第一张名片

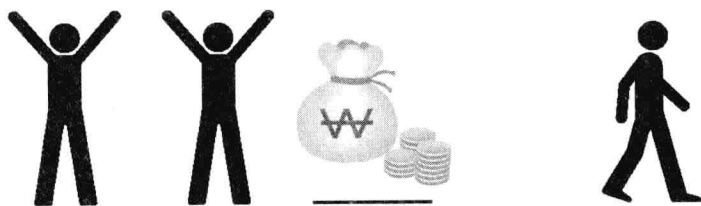
好形象，大财富，它让销售人员更轻松地获得事业的成功。塑造好形象，销售更精彩；拥有好形象，销售任你行。所以，对优秀销售人员而言，好形象是他们成功销售的重要资源，它是呈给客户的第一张名片，销售从此拉开了帷幕。销售人员的形象价值百万，它能帮助销售人员更容易捕捉到成功的机遇。

仪表得体是成功销售的前提	54
漂亮开场方能吸引客户	56
自信才能与客户关系融洽	58
独特的形象让客户记住你	60
有好形象，才能取得主动权	64
别小看外表的加分作用	66
一定要给客户留下好印象	68
以礼服人，你会赢得好口碑	69
自尊，让客户对你另眼看待	70
认识自我，客户才易于接受你	72
像商品一样，展示自己	74

第四章 说话有“术”，让你更受欢迎的必修课

懂得说话的智者，他说得话像“钥匙”和“密码”，简单几个字，就能满足客户的需要或解决客户的问题。愚者说的话，却像噪声，话多烦人又让人听不出重点。你要当智者还是愚者？关键在于你懂不懂得说话术。正如柴田和子说：“我之所以能打动客户，就是因为我有一系列的话术：红灯话术、奔驰话术、爱的话术、远虑话术、动情话术、激将话术、得寸进尺话术……”

用独特的语言吸引客户	78
讲究话术，让客户口服心服	80
说话要诚实，不要过度吹嘘	82
巧妙引导客户的购买欲望	84
真诚的赞美没人会拒绝	85
赞美要建立在真实的基础上	87
赞美的语言要适时适度	89
每个人都渴望赞美	91
灵活的语言让你更受欢迎	93
幽默是成功推销的润滑剂	95
幽默拉近你与客户的距离	97



第五章 微笑——人脉倍增的秘诀

销售过程中，一抹微笑就是一道阳光，它不仅能够照亮自我，还能温暖客户的心灵！当我们在一个长夜里反思白天的得失时，或许我们最应当问自己的一句话就是：“今天你笑了没有？”世界上最伟大的推销员乔·吉拉德曾说：“当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相没人理睬你。”微笑如同直通人心的世界语言，它能深深地打动每一颗冷漠的心灵，能创造销售的奇迹。

你今天对客户微笑了吗	102
微笑是人际交往的最好名片	103
拜访客户前，先做好笑的准备	105
微笑会赢得客户的好感	107
笑容是你好意的信差	109
用带有“笑容”的声音征服客户	112
用真诚的笑脸融化客户冷漠的心	114

第六章 销售读心术——有效地了解和影响客户

销售就是一场心理博弈战，如果你想成功地卖出产品，必须要读懂客户内心和了解客户需求。成功的销售人员往往不是因为他聪明，而是因为他能准确地读懂客户的心理！隐藏在销售背后的是客户的各种心理需求，那些销售高手的最大突破就是掌握了“读心术”这一成功秘诀。

唯有生动才能打动客户	118
准确地找到购买的平衡点	120
激起客户的好奇心	121
用创新捕捉潜在客户	123
捕捉信息，迎合顾客心理	125
请教法接近客户	127
制造适当的紧张气氛	128
巧妙引导使客户不好拒绝	131
满足不同客户的心理需求	134
洞察客户的消费心理	137
利用客户的从众心理	139
抓住客户的利益就抓住了客户的心	141
引发客户的情感共鸣	142
犹太商人的销售策略	143
心急吃不了热豆腐	146

第七章 亲和力——成功销售的助推器

亲和力是进入别人内心的重要手段。在销售过程中，亲和力能建立起客户和销售人员之间的信任和友谊，它像是销售齿轮的润滑油，使整个过程顺利进行。为了能让客户快速地建立起对你的信任，你必须要有很强的亲和力，使客户愿意与你亲近，愿意告诉你他真实的想法。

记住客户的名字，让客户备感亲切	150
-----------------------	-----

拜访前要掌握客户的详细资料	152
随时展现你的关心	154
用你的热情感染你的客户	157
给客户宾至如归的感觉	158
用美德征服客户的心	160
用客套话应对冷落和冷场	162
礼轻情义重	164
站在关爱的角度去发问	166
鼓励客户，拉近彼此的距离	168
让商业联系充满人情味	170
用周到的服务温暖人心	171
学会一笑了之	173

第八章 真诚——价值百万的情感投资

几乎所有的客户都会把销售人员的诚实放在第一位。对于客户来说，销售人员的销售技能不是主要的，最主要的是销售人员是否诚实。对于销售人员来说，诚实既是一种品质，又是一种技巧，只有诚实才能赢得客户信任，真诚大于技巧的智慧是销售的最高境界。

让客户感受到你的真诚	178
诚信让你的人际关系更顺畅	179
适当展示商品缺陷，客户才会信赖你	181
完美的产品是不存在的	184

循序渐进做销售，不要让客户反感·····	186
建立客户对你的信任感·····	188
让事实说服客户·····	190
用你的执著打动客户·····	192
没有真诚，就不能和客户搞好关系·····	193
留意客户不经意的话·····	195
对待客户要宽容大度·····	197
超值服务，赢得更多好口碑·····	198

第九章 闲聊——人脉销售的调味品

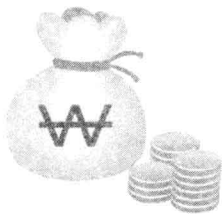
闲聊是销售过程的前奏，通过闲聊进行热身，把客户带入销售气场中来。只有在闲聊阶段沟通得非常融洽，才能为后面的正式销售做好坚实的铺垫。俗话说，一个好的开头等于成功了一半，就是这个意思。

说得多不如问得多·····	202
问出客户的真实需求·····	204
开口之前先“听话”·····	205
善于倾听的人更受欢迎·····	207
倾听会拉近你与客户的距离·····	209
处处留心皆生意·····	211
闲聊拉近距离·····	212
从客户感兴趣的话谈起·····	214
从闲谈中捕捉信息·····	217

第十章 好口碑——赢得更多客户的王牌

口碑是最古老的传播“媒体”，也是一种独特的营销方法，在信息化的今天，良好的口碑更是营销成功的诀窍。无论对企业还是个人，口碑营销都是极其高效和有力的销售方式。当你的良好口碑在人群中流传时，你已走在成功的路途上了。

好口碑赢得客户追随	222
与老客户搞好关系更重要	223
不可轻视普通人的宣传能力	225
高效地利用客户的介绍	227
转弊为利，宣传产品	228
不能得罪任何一位客户	231
认真对待错误，博得好口碑	233
要搞好与已成交客户的关系	234



第十一章 客户是上帝，更是朋友

人人都知道客户就是上帝，是商家的衣食父母，如果和客户交上朋友，那么销售工作就能顺水推舟地完成了。所以销售人员不但要坚持客户就是上帝、服务至上的原则，还要把客户当成朋友一样对待，要富有人情味，真心诚意地关心你的客户。只有抱着这种快乐奉献的心态，才能感动“上帝”，赢得朋友。

要想生意成交，就要为客户着想	238
不要歧视任何一名潜在客户	241
客户认为自己本来就是上帝	243
把握住客户的感情倾向	246
为客户提供有价值的建议	247
给爱挑剔的客户留足面子	249
用你的真心堵住客户的借口	251
为客户解决问题等于给自己帮忙	254
用额外服务留住客户的心	255
即使客户不买产品也要致谢	257

参考文献	258
------------	-----

第一章



人脉决定你的财脉

21 世纪的成功公式是：20%专业能力+40%人脉关系+40%观念想法=100%成功！由此看来，人脉是一个人成功的不二法门，它能开启通往成功的每一道门，让你获得财富！打通你的人脉环节，是未来财富创造的基础！因此，要想成为一名优秀的销售人员，只有把维护和拓展人际关系当成日常功课，才能够无往不利，左右逢源，最终敲响财富之门。

C H A P T E R I

每个人都是潜在客户

在美国百万圆桌会议的大门上，贴着这样一句话“See more people”（见更多的人），这句话就是所有MDRT会员的成功秘诀。也就是说，销售人员要想源源不断地销售出你的产品或服务，必须要有足够多的潜在客户。结交陌生客户是一种有效的方法，尤其是一些保险销售人员，时时刻刻、处处都可以结交陌生人，并取得他们的信任，然后把其中的一部分人变成自己的客户。

甘道夫是美国历史上第一位一年内销售超过10亿美元保险的寿险大师。他刚从事寿险销售时，每天早上从5点开始拜访客户，一直工作到晚上10点，一周工作7天，有时候为了争取时间，连午饭也顾不上吃。由于天天如此长时间的工作，甘道夫积累了大量的准客户资源。

有人请教甘道夫：“接触更多的人，是你成功的主要因素吗？”

“是的，无论夜猫子，还是早起的人，我都会设法拜访他们，因为我知道，接触的人越多，完成交易的机会就越大。”

“你接触他们的第一句话是怎么说的？”

我直接问他们：“你会不会拒绝与我讨论你的人寿保险？”

“是不是所有人都会这样问？包括那些没有经济基础的人？”

每个人我都会问他们：“万一出现难以预料的事，以后的生活怎么办？如果他们已建立起对人寿保险的需求，我会再问，如果他们退休或想长寿的话，会有什么打算？这可以让我与他们讨论终身寿险以及长期的现金价值。然后我说‘哪种最适合你目前的财务状况’？”

即使他们一开始每月只付25美元，我也会让他们填保单，成为我的客户。

世界上最公平的是时间，你越会利用时间接触更多的人，你就越会接近成功。

如果销售人员抱着“先交朋友，后做销售”的宗旨去做，每天认识4个人，3年就可认识四千多人，然后与这些人交朋友。若能与其中20%~30%的