

卖鸡蛋灌饼的小贩 为什么不倒闭

HOW TO SELL ANYTHING TO ANYBODY
聪明销售员超级实战秘技

销售是门技术活，既要勤奋，更需懂技巧！

郝仁娜 主编



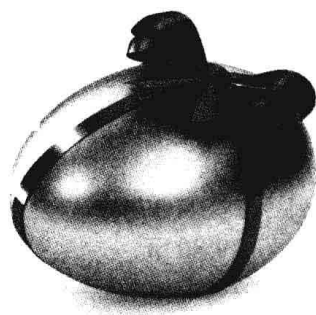
金城出版社
GOLD WALL PRESS

卖鸡蛋灌饼的小贩
为什么不倒闭心

HOW TO SELL ANYTHING TO ANYBODY

聪明销售员超级实战秘技

郝仁娜 主编



编委: 吴 静 王 丹 王海燕 那日苏
郭 颀 吴 卉 张海彦 彭书平

 金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

卖鸡蛋灌饼的小贩为什么不倒闭? : 聪明销售员超级实战秘技 / 郝仁娜主编. —北京: 金城出版社, 2012.5

ISBN 978-7-5155-0441-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 081349 号

How to Sell Anything to Anybody © 2012 Gold Wall Press, CHINA

本作品一切权利归 **金城出版社** 所有, 未经合法授权, 严禁任何方式使用。

卖鸡蛋灌饼的小贩为什么不倒闭?

主 编	郝仁娜
编 委	吴 静 等
责任编辑	朱策英
文字编辑	李晓凌
插图作者	程 群
开 本	680 毫米 × 980 毫米 1/16
印 张	14.5
字 数	182 千字
版 次	2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷
印 刷	北京金瀑印刷有限责任公司
书 号	ISBN 978-7-5155-0441-4
定 价	29.80 元

出版发行	金城出版社 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编: 100013
发 行 部	(010)84254364
编 辑 部	(010)84258699
投稿邮箱	gwpbooks@yahoo.com
总 编 室	(010)64228516
网 址	http://www.jccb.com.cn
电子邮箱	jinchengchuban@163.com
法律顾问	陈鹰律师事务所 (010)64970501

编者语

跟鸡蛋灌饼小贩学销售

“早上吃什么呢？”如果有人这样问你，你会怎么回答呢？要是能坐在早餐店里吃几根油条、来一碗热腾腾的豆浆，这当然是很多人梦寐以求的。但是，对于身处繁忙大都市的人们来说，恐怕这只是一种奢望。大部分的人，尤其是上班族，他们会说，有坐下来吃早点的时间还不如多睡一会呢！所以，他们的早餐一般是在上班路上解决的，地铁口、公交站旁边卖早点的、流动的小摊就成了他们不可或缺的营养早餐供应地。这其中最风靡的要数河南洛阳地区的风味小吃——鸡蛋灌饼了。

老Q和妻子也是这早点大军中的一道风景线。他们夫妻二人都是河南人，在北京做鸡蛋灌饼生意已经有十多年了。每天早上天刚亮，老Q就和妻子推着小车来到地铁口开始一天的买卖。虽说是小本生意，但是能屹立十数年不倒闭，这其中必定有不为人知的独家秘方。有人该说了，这卖鸡蛋灌饼能有什么秘方啊，不就是它本身具备一些优势吗？

首先，经营简单。一个小摊两个人即可经营。小摊的位置可以根据客流量的变化随时转移。

其次，投资少。准备好做饼所需的材料，再有辆推车就可以开始买卖了。

再次，做法简便易行。有面粉、鸡蛋、植物油、葱花、盐就足



矣，刷上豆瓣酱、辣椒酱，放点咸菜，夹上碧绿的生菜，美食就做成了。

又次，鸡蛋灌饼一般都是当着客人现做，快速直接，干净卫生。客户都比较放心。

最后，价格实惠，2.5 元一个，既便宜、好吃，又能填饱肚子。

当然，这些都只是很表面的现象，大家肯定都知道。如果想深入了解为何老 Q 夫妇能把小生意做好，我们还是来学习一下他们的独家秘方吧！

他们的独家秘方就是：找准目标、注意形象、赢得认同、有效沟通、做好准备、话语真诚、心理诱惑、适时成交。本书就是从卖鸡蛋灌饼小贩的这八大秘方说起，实际上是为大家解密关于销售的技巧问题。通过这些内容告诉所有的销售人员，要想成功地卖东西，必须学会销售的相关策略，能够做到像鸡蛋灌饼小贩那样抓住客户，使生意长长久久。

书中针对销售人员在实际销售过程中遇到的一系列难题，通过一些销售案例逐步解析，一一提出解决之道，为其提供了最实用、最有效的实战技巧、方法和策略。这些实用的技巧可以帮助销售人员快速洞察客户的心理，掌握销售的技巧，赢得客户的青睐，增加成功的筹码。阅读本书，你能够快速掌握销售技巧，成为永不倒闭的鸡蛋灌饼小贩！



前言：怎样聪明地卖东西？

“不倒”秘诀一：带着目标出去，带着结果回来

1. 寻找你的目标

- 1) 根据名册来寻找客户.....006
 - 2) 利用社团寻找客户.....006
 - 3) 善于利用公司的关系.....006
 - 4) 来自各方的推荐.....007
- 聪明销售小故事：辣椒辣不辣？.....010

2. 锁定有效客户

- 1) 想要该商品的人.....014
 - 2) 潜意识里想要的人.....015
 - 3) 和目前既有客户类似的人.....015
- 聪明销售小故事：小和尚卖石头.....016

3. 谁是关键人物？

- 1) 从对方相关部门获得信息.....019
 - 2) 向当值人员询问情况.....020
- 聪明销售小故事：雨伞和阳伞.....022

“不倒”秘诀二：“一表人才”，方能万事生财

1. 打造“完美”第一印象

- 1) 衣着整洁——服饰干净整洁能获取客户的好感.....027
- 2) 谈吐举止得体——客户会把你当成有教养的人.....028
- 3) 注重礼节——大家都喜欢彬彬有礼的人.....029
- 4) 实事求是——有分寸地介绍产品赢得客户信赖.....029



卖鸡蛋灌饼的小贩 聪明销售员超级实战秘技 为什么不倒闭? *How to Sell Anything to Anybody*

聪明销售小故事：卖土鸡蛋的老大娘.....031

2. 注意 7 个关键细节

- 1) 走路.....032
 - 2) 物品放置.....033
 - 3) 入座.....033
 - 4) 打招呼.....034
 - 5) 视线.....035
 - 6) 握手.....036
 - 7) 交换名片.....036
- 聪明销售小故事：巧卖旧自行车.....038

“不倒”秘诀三 没有认同，就没有合同

1. 5 步消除客户的恐惧

- 1) 想办法让客户心情平静.....042
 - 2) 营造谈话气氛.....042
 - 3) 像冬天里的一把火一样热情.....042
 - 4) 多称呼对方的名字或职务.....043
 - 5) 像张信哲一样温暖.....043
- 聪明销售小故事：轮船上的魔术师.....045

2. 怎样获得客户的好感?

- 1) 积极主动打招呼.....047
 - 2) 说话客气.....047
 - 3) 让你的客户有优越感.....048
 - 4) 寻找与客户共同的爱好.....048
 - 5) 和客户拉老乡关系.....049
 - 6) 寻找与客户相同的经历.....049
 - 7) 和客户拉同窗关系.....050
 - 8) 用“咱们”代替“你”.....050
 - 9) 满足客户的内心需求.....051
- 聪明销售小故事：两个报童.....053

3. 用专业知识征服客户

1) 不断提高自身学识修养.....	056
2) 多阅读产品资料.....	057
3) 从每一个细节中掌握产品知识.....	057
聪明销售小故事：一只漂亮的鸟笼.....	059

“不倒”秘诀四 有效攻破客户的“防火墙”

1. 交往 4 要

1) 要引起共鸣.....	063
2) 要擅长赞美.....	064
3) 要创造人际关系.....	065
4) 要寻找话题.....	067
聪明销售小故事：甲房子和乙房子.....	068

2. 交涉 6 计

1) 直接沟通.....	070
2) 步步紧逼.....	070
3) 迂回沟通.....	071
4) 循循善诱.....	072
5) 欲擒故纵.....	073
6) 诱之以利.....	074
聪明销售小故事：不准偷看.....	076

3. 攻心 8 术

1) 正人君子者——让他觉得你是个诚实的人.....	077
2) 独断专行者——给他戴一顶高帽子.....	078
3) 理想主义者——用“才华”或“理想”来包装自己.....	079
4) 自我吹嘘者——让他相信你是个有真才实学的人.....	080
5) 斤斤计较者——经常给他一些小便宜.....	081
6) 爱慕虚荣者——奉承是屡试不爽的武器.....	082
7) 精明圆滑者——开门见山，不给他任何含糊其辞的机会.....	082
8) 自以为是者——别给他制造非难的机会.....	083
聪明销售小故事：卖口香糖的小女孩.....	085



“不倒”秘诀五 让客户从想要到尖叫

1. 充分准备——机会只垂青有准备的人

- 1) 要熟悉商品的特征.....089
- 2) 制作促销商品的道具.....090
- 3) 反复查阅客户卡.....091
- 4) 和客户事先打电话约定.....092
- 聪明销售小故事：一件价值 2000 元的衣服.....094

2. 战胜怯场的 9 个小窍门

- 1) 大声说话.....098
- 2) 心情放松.....098
- 3) 评估对方.....099
- 4) 看淡得失.....099
- 5) 正确地看待自己.....099
- 6) 勇敢地锻炼自己.....100
- 7) 脸红不算什么.....100
- 8) 勇于表达自己的观点.....101
- 9) 多回忆以前成功的事情.....101
- 聪明销售小故事：消失的饼店.....102

3. 消除负面情绪的 7 个小技巧

- 1) 补充体力.....106
- 2) 舒缓身心.....107
- 3) 描绘成功的场景.....107
- 4) 设法平息内心的波动.....107
- 5) 多想做业务的好处.....107
- 6) 换一种思考模式.....108
- 7) 行走时抬头、挺胸，目光正视别人.....108
- 聪明销售小故事：“写反的”价目表.....109

4. 保持积极心态的 5 个要点

- 1) 不要再将责任归咎于环境.....113
- 2) 不要害怕遇见障碍.....113
- 3) 不要动不动就抱怨别人.....114
- 4) 避免接触消极的人或事物.....114

5) 熟悉和喜欢你所推销的产品.....	114
聪明销售小故事：小伙计卖掉貂皮大衣.....	115
5. 3 种最有效的应酬方式	
1) 高尔夫应酬——选择对方便利的球场.....	118
2) 麻将应酬——有技巧地被对方打败.....	118
3) 送礼应酬——必须要找个好借口.....	119
聪明销售小故事：两双皮鞋.....	121
6. 销售实战 8 技	
1) 目标明确——只拜访有价值的客户.....	122
2) 直奔主题——巧妙地把话题转入正题.....	123
3) 诚信至上——用自己的诚信给客户以安全感.....	124
4) 陪同销售——让同事帮你一起对付重点目标.....	126
5) 地理优势——我的地盘我做主.....	126
6) 借助他人——找个第三者当“敲门砖”.....	127
7) 暂时冷藏——遭遇失败可先暂放一边后再冲刺.....	128
8) 锲而不舍——坚持“纠缠”会让客户败下阵来.....	129
聪明销售小故事：奇怪的 19.95 元.....	132

“不倒”秘诀六 既懂“花言巧语”，又会“沉默不语”

1. 对客户的称呼要小心	
1) 女性——称“小姐”要看场合.....	135
2) 官场——最忌讳一个“副”字.....	136
3) 网络称呼——“亲们”一定要慎用.....	138
聪明销售小故事：一句话征服冷面女客户.....	139
2. 说话要跟客户合拍	
1) 说话时机要合拍.....	141
2) 语调要合拍.....	141
3) 体态语要合拍.....	141
4) 思想观念要合拍.....	142
5) 风格要合拍.....	142
聪明销售小故事：报纸上的问号.....	144



3. 会“听”比会“说”更重要——“听话”的5个要点

- 1) 以“接受”的态度去倾听.....147
 - 2) 专注是一种礼貌.....147
 - 3) 适当地提问.....148
 - 4) 不要随便打断客户的话.....148
 - 5) 对方谈话中要给予适当的应和.....148
- 聪明销售小故事：一套破损的餐具.....150

4. 交谈8忌

- 1) 说话含糊不清.....152
 - 2) 语句不简练.....152
 - 3) 说话带杂音.....153
 - 4) 总说“那个”.....153
 - 5) 没有层次和条理.....154
 - 6) 满嘴的专业术语和英文.....154
 - 7) 忽视语速和音量.....155
 - 8) 语序混乱、废话连篇.....155
- 聪明销售小故事：“进来看看”的邀请.....157

“不倒”秘诀七 你是“老谋深算”，我有“诡计多端”

1. 不动声色地诱惑——先让客户对你的产品感兴趣

- 1) 多给客户资料看.....161
 - 2) 当着客户的面试用产品.....162
 - 3) 在介绍产品时加入说明数字.....163
 - 4) 让客户觉得有改善现状的必要.....163
 - 5) 巧用价格让客户“占便宜”.....165
 - 6) 从众——让客户知道别人都在用你的产品.....165
 - 7) 利用权威的影响力.....166
- 聪明销售小故事：面包房老板的“鬼主意”.....167

2. 察言观色的5种方法

- 1) 观察客户的外表和习惯.....169
- 2) 观察客户的眼神是否专注.....170
- 3) 观察客户看到资料后的反应.....170
- 4) 观察客户的姿态.....171

5) 观察客户的小动作.....	171
聪明销售小故事：一棵美丽的玉兰树.....	172
3. 6 招化解客户的抱怨	
1) 请客户低位坐下.....	176
2) 认同客户的感受.....	176
3) 对客户的问题表示重视.....	176
4) 积极疏导客户的抱怨.....	177
5) 重复对方的话.....	177
6) 用产品的优点弥补产品的缺点.....	178
聪明销售小故事：两个不同的售货员.....	179
4. 4 招套牢老客户	
1) 经常与老客户保持联系.....	181
2) 向他们销售新产品.....	181
3) 掌握老客户的库存.....	182
4) 收集老客户的意见和需求.....	183
聪明销售小故事：情人节的“情人果”.....	184

“不倒”秘诀八 订单不成交，一切皆徒劳

1. 签单的关键 4 步

1) 购买信号——不可错失客户的买讯.....	187
2) 改变坐的位置——座位不同，心情也会改变.....	188
3) 契约书——迅速将契约书拿出来.....	190
4) 熟练计算价格.....	191
聪明销售小故事：到底要几个鸡蛋？.....	193

2. 订单促成技巧与案例

1) 直接促成技巧.....	194
2) 转移促成技巧.....	195
3) 假定促成技巧.....	196
4) 二选一促成技巧.....	198
5) 三选一促成技巧.....	198
6) 按部就班促成技巧.....	200
7) 肯定、否定促成技巧.....	201



8) 行动促成技巧.....	202
9) 让步促成技巧.....	203
10) 冲击促成技巧.....	204
11) 展示、广宣促成技巧.....	205
12) “是的”促成技巧.....	206
13) 正面、负面促成技巧.....	207
14) 确认促成技巧.....	208
15) 沉默促成技巧.....	210
聪明销售小故事：5 分钟售出 FBI 课程	212

3. 签约之后如何维护客户

1) 站在客户的立场考虑问题.....	213
2) 巧妙地让客户先说大话，让他想退货也说不出口.....	214
3) 让客户知道出货的安排已经开始.....	214
4) 交完货后 7 ~ 10 天要回访.....	215
5) 交货之后，再给客户留个好印象.....	215
6) 一定要按时催款.....	216
聪明销售小故事：猜西瓜.....	218

前言

怎样聪明地卖东西？

美国哈佛商学院的一位教授，曾经问他的学生们这样一个问题：“一个企业或者一个人，事业不成功的首要原因是什么？”学生们七嘴八舌，有的说是因为管理不善，有的说是因为项目没有潜力，有的说是产品不够优秀，有的说是资金缺乏。这位教授耐心地听完了学生们的回答，才微笑着说：“你们说的这些都不是首要的原因，事业不成功的首要原因其实是缺乏销售技巧。”

对于一个企业来说，销售是利润的源头活水，是一个企业成长发展的原动力。企业能够产生利润的环节就是生产和销售，生产带来商品，销售则是把商品变成金钱和利润。所以说，销售的好坏对一个企业来说是至关重要的。

美国有句谚语：做不了总统，就去做销售。可见销售是一项伟大的事业，是人生成功的起点，世界上有大约 80% 的富翁都是从销售这个职业起家的。

虽然销售是一种很能激发人潜力的工作，但是大多数的销售人员在工作中都会遇到这样的问题：

●刚发现了一个非常有潜力的客户，没想到人家却不紧不慢地说，“我们暂时不需要你的产品”，“我们的供应商非常好”。这些话就像给我们迎头浇了一盆冷水，让人沮丧到极点。



●经过一段时间的接触，客户满意你的产品，看上去也很想使用该产品，可就是不提下订单的事，让你感到迷惑不解。

●多年合作的客户突然告诉你，“真不好意思，我们已经买了别的产品了”，让你一下子跌进了冰窖里……

付出了辛勤的努力，却没有收获，到底是怎么回事：是客户的原因吗？客户永远不会有错。是自己错了？可是客户的要求你都一一做到了。到底是哪里出了问题：是公司的产品没有竞争力，是目前经济不景气，还是市场竞争太激烈了？销售人员常常会这样自问。

这一切都是借口。作为一名销售人员，没有业绩的原因主要是你自己，应该在自己的身上找原因。

销售人员在销售产品的过程中，不但必须对自己的产品了解透彻，而且需要运用销售技巧获取客户的认同和信任，这样才能实现产品的销售。也就是说，如果你想成功地卖出产品，不仅要具备优秀的个人品质与百折不挠的精神，而且还要具备高超的销售技巧，读懂客户内心和了解客户的需求，才能让自己立于不败之地。

本书运用生动的文字，对销售中遇到的难题，通过一些销售案例逐步解析，让你彻底改变僵化的销售思维，熟练掌握一系列销售中必不可少的理念、策略和技巧。包括如何寻找客户、接近客户、吸引客户；怎样赢得客户的信任，让客户满心欢喜地掏腰包；售后服务该怎么做，客户是怎样变成你的终身朋友的……读完本书，你能够迅速和轻松地提高销售业绩，在销售道路上走得更顺畅，最终成为一个不折不扣的销售达人！



“不倒”秘诀一

带着目标出去，带着结果回来

【要点提示】

★销售人员要使自己的业绩有所提升，一定要找到并“培养”目标客户；

★找到了各种关系，下一步就是遴选出有效客户；

★以最快的速度找到能拍板的人，才能使每一次的推销活动更具效率。





“卖鸡蛋灌饼小贩不倒闭” 1:

知道客户在哪里



老Q和妻子都是河南人，他们在北京做鸡蛋灌饼生意已经有10多年了。每天早上天刚亮，他就和妻子推着小车来到地铁口开始一天的买卖。张小姐每天早上从这里乘地铁去上班，必定要在他们的摊位上买一个灌饼。慢慢地，大家就熟了起来。

有一次，张小姐问老Q：“为什么会把地址选在地铁口？”老Q说：“这里客流量大啊！早上大家上班都很赶，没有时间做早餐吃，我把小摊设在这里，方便他们买早餐。这样我的生意就会一直很好，根本不担心没有人来买饼。”

为什么老Q夫妇卖鸡蛋灌饼能卖上10多年呢？因为他们懂得寻找目标客户，知道客户在哪里。