



99%的人都用错了 销售技巧

日本销售大王让你业绩翻**5**倍

我想告诉大家：

销售出商品并不难，但技巧很重要，而且是对的技巧！

我想提醒大家：

作为销售人员，可以不阅读空泛的销售书籍，但不能不学习方法！

99%

（日）

河濑和幸

李娟

译 著

古吴轩出版社

99%的人都用错了 销售技巧

日本销售大王让你业绩翻**5**倍

「日」
河濑和幸
李娟
译著



541799

广西工学院鹿山学院图书馆



d541799

古吴轩出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

99% 的人都用错了销售技巧：日本销售大王让你业绩翻5倍 / (日) 河濑和幸著；李娟译．—苏州：古吴轩出版社，2011.7

ISBN 978-7-80733-667-9

I. ① 9… II. ① 河… ② 李… III. ① 销售—方法
IV. ① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 116363 号

Mata, Urechatta! by Kazuyuki Kawase

Copyright © 2010 Kazuyuki Kawase

Photo by Yoshihisa Wada, Shusuke Takahashi

Simplified Chinese translation copyright © 2011 by Beijing land of wisdom press Co., Ltd.

All rights reserved

Original Japanese language edition published by Diamond, Inc.

Simplified Chinese translation rights arranged with Diamond, Inc.

through Beijing GW Culture Communications Co., Ltd.

责任编辑：张颖

特约策划：高楠

装帧设计：久品轩

书名：99%的人都用错了销售技巧：日本销售大王让你业绩翻5倍

著者：(日) 河濑和幸

译者：李娟

出版发行：古吴轩出版社

地址：苏州市十梓街458号

邮编：215006

Http://www.guwuxuancbs.com E-mail: gwxcbs@126.com

电话：0512-65233679

传真：0512-65220750

经销：新华书店

印刷：北京市业和印务有限公司

开本：880×1230 1/32

印张：6.25

版次：2011年7月第1版 第1次印刷

书号：ISBN 978-7-80733-667-9

著作权合同

登记号：图字10-2011-244号

定价：29.80元

序 言

我希望所有从事服务及 销售行业的人们都来读一读这本书

日本著名汽车用品连锁店“黄帽”(Yellow Hat)创始人
键山秀三郎

如果用一句话来形容“销售大王”河濑和幸的话，我想说，他是一个相当努力的人。

和河濑第一次见面是在1996年，至今15年过去了。当时的河濑还是一个公司营业员，那次见面他是和他的上司一起来的。不过相比他的上司，我更加欣赏河濑的人品，于是，我们多年的深厚交情，就从那一天开始了。

相识之时还是营业员的河濑，在40多岁的时候转投销售行业，成为一个极其优秀的销售员，创造出了很多大受欢迎的商品。而这一切光环都离不开成功背后的努力还有他独有的真挚。

我也是从卖自行车开始我的销售生涯的，可以说，直销是我工作的原点。但即便是有多年经验和一定成绩的我，也不得不承认在



销售能力和宣传商品魅力的能力方面，我是绝对比不上河濑的。这句话没有丝毫恭维的意思。

一件商品，即便摆在店里，如果不用心经营就会悄无声息地“沉睡”，最终沦落到被退货被废弃的命运。销售员的工作就是叫醒这些一不留神就会沉睡的商品，并且用心管理，让商品焕发生机。

店里面那些无人问津的商品，只要经河濑的手开卖，就立刻变得熠熠生辉，成为顾客追捧的对象。之所以会产生这样的效果，是因为河濑自己研究出了一套向顾客宣传商品魅力的方法。他不仅在用语言，更用各种姿势、手势，用自己的整个身体来向顾客介绍商品。

在事业上，松下政经私塾一直以来都给予我极大的支持，我也曾作为志愿者的领头人去支援私塾学生的选举活动，现在我都还记得当时发传单的场景。我也跟大家一起发传单，但10个人里边大概就只有1个会接我发的传单。回头看看河濑，10个人里面至少有8个人会接他发的传单！

为什么那么多人愿意接河濑发的传单呢？不仅是因为他发传单时很卖力，更关键的是他很会观察。他是在充分观察人群的整体流向和行人的视线之后再采取行动。

作为“扫除学习会 建设更美日本协会”关西支部的领导，河濑组织团队，不断改善，开展各种活动。他与人真挚交流的态度，常



常感染我，让我觉得做事很有动力。我觉得不论是在男女老少都得接触的选举中，还是在扫除学习会的各种活动里，“销售大王”河濑都运用了销售手法。

人们通常都不太愿意把自己花了很长时间研究出来的好方法教给别人，但是河濑不这样。他想把自己研究出来的精华分享给更多的人，让更多从事销售行业的人们在工作中发现乐趣。河濑的气魄让我由衷地钦佩，所以，他出书我鼎力支持！

如果那些从事销售行业，还抱怨着“这是一个什么东西都不好卖的时代”的销售员们，看了河濑的这本书，并且在工作中进行实践的话，一定能走出困境朝着好的方向发展。

而我本人也会把这本书视为珍宝，常置手边。

2010年7月末

前 言

我的成功，可以复制

◎ 42岁，由于公司裁员我离开大公司的营业部转行做轮胎销售员

“喂，伙计，来帮我看看轮胎啊？”

42岁的人了，被顾客叫为“伙计”。这个打击到现在我都忘不了。

“您是在……叫我吗？”

“除了你还有谁啊？”顾客一脸莫名其妙地说。

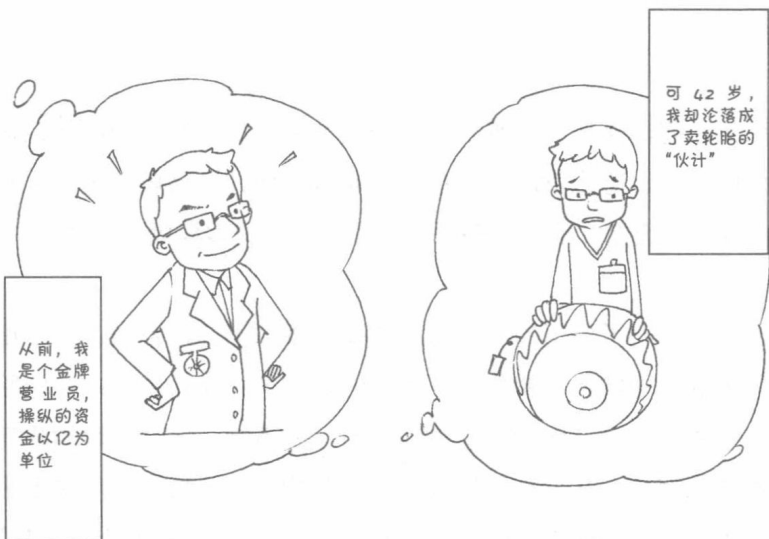
顾客的话让我深受打击，恨不得再反问他一次，告诉他不要叫我“伙计”。

在此之前，我是丸红旗下公司的优秀营业员，操纵的都是以亿为单位的资金，怎么就沦落到被别人叫做“伙计”这般田地了？我不甘心却又很无奈，心中万般纠结，泪水不自觉地模糊了眼睛。

因为被卷入了公司的内部帮派斗争，再加上公司裁员，我不得不从原来的公司转行到销售汽车用品的黄帽公司卖轮胎。站在轮胎店里，被顾客称为“伙计”也是理所当然的事情。但是当时的我死死抱着“我曾是丸红公司的优秀营业员”的自尊不放，无法接受眼前的事实，心里想着：“总有一天，我会再回到丸红那样的大公司！”



42岁，我却沦落成了卖轮胎的“伙计”





◎因为东西卖不出去，我患上了神经衰弱

心态不端正，商品自然是卖不出去的了。

即便是这样，为了让自己拿出干劲，我反复地用“只要努力，就一定能成功”之类积极的话来激励自己。但是这样的话越说得越多反而越打不起精神来了。怎么会这样呢？当时的我不清楚其中的原因，现在想一想，“只要努力就行”之类的话是没有根据的。

就像很多成功哲学书上讲的一样，像念经一样反复重复积极的语言，如果没有一些技术技巧作为支撑的话，潜意识会认为那是无法实现的。因此，嘴里积极地鼓励自己，心里却越来越消极。总之我完全陷入了每况愈下的“倒螺旋”状态。这种糟糕的状态一直持续着，我变得精神不安，患上了神经衰弱症，也越来越讨厌销售这项工作。

◎救世主现身

糟糕的状态持续了4个月，终于有一天，我遇见了一个人，是他让我看见了销售的乐趣之所在。

这个人就是米其林轮胎的营业员。

之前对轮胎一窍不通的我，拿出勇气向他打听轮胎的相关知识。

我想，我至少应该对自己卖的东西有所了解吧。米其林的营



业员跟我讲了轮胎诞生的秘闻、开发轮胎时的艰辛等等，这些故事让我改变了对轮胎的看法。

之前我觉得轮胎就只是一个简单的物品，在了解了轮胎也有这么多有趣的故事以后，我对轮胎产生了浓厚的兴趣。

以此为契机，我开始认真思考：“怎样才能让轮胎畅销呢？”于是我开始学习各种销售技巧。

最初也是很不好卖，但是在一次次地反复尝试和失败中，销售形势开始一点点好转。商品好卖了，工作也变得有意思了，于是我又开始尝试各种销售方式。

如此这般，当我回过神来时，我发现我已经从“倒螺旋”中抽身，以“正螺旋”的形式逐渐上升。

◎不经意间，我成了能让任何商品都畅销的“销售大王”

当我觉得销售工作变得有趣的时候，我经手的商品也就越来越好卖。不久之后，我在黄帽创下了轮胎销量全国第一的成绩，受到了表彰。卖折叠自行车的时候，我举着手绘的宣传纸板站在路边，招徕等红灯的车，50辆自行车一天就卖完了。

几年以后，我从黄帽独立出来，在做销售员兼销售顾问期间，



也以东急 HANDS 商城为中心，在各个店卖香皂、护肤品等各式各样的东西。

东急 HANDS 商城经营的商品多达 17 万种，但连续 8 年，我卖的各种商品都取得了销售额第一的成绩。每瓶 3990 日元的“类胡萝卜素护肤啫喱”，我 2 小时卖完了 300 瓶。虽然护肤啫喱是我们男士用不上的东西，我还是在 2 小时内创下了销售额 120 万日元的纪录。

于是我来者不拒，开始卖各种商品。在我一次次成功地全部销售一空之后，大家评价说“没有河濑卖不出去的东西”，给我取了“销售大王”的绰号。但是，我并没有因为这些光环而自满。

很多人都认为，要想提高销售额，首先要善于和顾客交流，还要稍微有点魄力促使顾客买，如果是男销售员，长相也很重要，除此之外，性格还要外向。但事实并非如此。

这样一个 42 岁才开始做销售，还曾因生活的无奈流泪的我，想要告诉大家：

“只要掌握销售技巧，任何商品都能畅销！”



成功没有侥幸





◎我要把我掌握到的销售技巧传授给所有还在发愁的销售人员

只要有技巧什么都能卖出去。

最近的一件事足以证明这句话——

我把我的销售技巧教给几个每天换卖场卖香皂的女销售员。我的意见让她们茅塞顿开恍然大悟。第二天，她们的销售额从原来的每天一万日元，提高到了平均每天6-7万日元的水平。发现销售乐趣的她们开始竞争谁的销售额高，不断刷新纪录，这让香皂的生产厂家都大吃一惊。只要有技巧，一天的销售额可以达到原来的5倍甚至7倍。

我想把我投身销售10年掌握的销售技巧，传授给像曾经的我一样在为商品卖不出去而苦恼的人们。于是，我提笔写下了这本书。

在卖场，稍微下一点工夫，观察一下客人，都可以让销售额大有改观。直销以外，通常的客服营业等行业的根本也都是想让顾客高高兴兴地把商品买回去。虽然我是从营业部转行到销售，但我一直都在思考：“顾客在想什么？”“怎样跟顾客接触能让顾客自己想要、想买？”因此，不论是在营业部还是做销售，即便行业不一样也都可以通过思考让销售额越来越高。



◎能教你销售技巧的人寥寥无几

为商品卖不出去而烦恼的销售员有很多，这其中也许有一些时代因素吧。但我认为，只要销售员有技巧，就一定能让商品好卖。可是现状是，有教销售员如何问好如何待客的人，而能教别人销售技巧的人却寥寥无几。因此，我很希望大家能看看这本书，掌握销售的技巧。

如果你是销售员，那请务必把本书介绍的技巧一个一个地运用到实践中，它一定能让你销售的商品畅销。

如果你是老板或店长，那就把这本书介绍给你的员工们吧，相信它一定能让你公司或者店铺的销售额涨上去！

好，接下来我们直奔主题，一起来看看销售中都可以用到哪些技巧吧！

2010年7月 河濑和幸

目 录

序 言	我希望所有从事服务及销售行业的人们都来读一读这本书	1
前 言	我的成功，可以复制	5
	◎ 42 岁，由于公司裁员我离开	
	大公司的营业部转行做轮胎销售员	5
	◎ 因为东西卖不出去，我患上了神经衰弱	7
	◎ 救世主现身	7
	◎ 不经意间，我成了能让任何商品都畅销的“销售大王”	8
	◎ 我要把我掌握到的	
	销售技巧传授给所有还在发愁的销售人员	11
	◎ 能教你销售技巧的人寥寥无几	12
序 章	掌握了它，顾客的心理会一目了然	1
	1. 我的销售技巧来源于观察科学和行动心理学	3
	2. “购买心理的五个阶段”一点也不深奥	5
第 1 章	做到这些，你就成功了八成！	
	22 招，让你在一秒内抓住顾客的心	11
	1. 做到“抓住顾客”，销售就成功了八成	13
	2. “欢迎光临”这样的招呼方式，是让顾客逃开的咒语	15

	3. 问好是一种技巧, 变换一下方法, 顾客就肯停留了	20
	4. “一定要卖出去”的气氛会让顾客心生戒备	28
	5. 学会用拟声、拟态词在一秒内说完商品的特点	32
	6. 即便只用“动作”“拟声”“标志箭头”也可以抓住顾客	34
	7. 用这种方法向顾客递购物筐, 成功率 100%	35
	8. 能勾起顾客兴趣的“发传单技巧”	40
	9. 店铺、地域不同的时候, 要用不同的视角观察客流	49
	10. 让顾客不自觉地想伸手的“微乱摆货方式”	53
第 2 章	16 招, 助你成为“优秀销售员”	55
	1. 首先尝试跟 30 个人打招呼, 并做一张明示表	57
	2. 游手好闲是销售员的大敌	60
	3. 把头发扎起来, 销售额就增加了 20%	64
	4. 放弃麦克风, 用自己最真实的声音面朝顾客说话	67
	5. 认真观察顾客, 通过配音模仿来了解顾客在想什么	69
	6. 和客人谈话并不是全部的交流, 手势也是一种语言	71
	7. 身体是做销售的本钱, 教你如何练就坚持到关店也不觉得累的好体力	73
第 3 章	19 招, 告诉你怎样和顾客谈话能提高成交率	77
	1. 销售员应该是能发现顾客潜在需求的职业咨询员	79
	2. 强卖不可取, 要给客人讲与商品相关的故事	81
	3. 按自己的方式去搜索一些商品的相关资料	84
	4. 做一张介绍商品的图表, 和顾客交谈起来就不会觉得困难了	86
	5. 打破尴尬沉默的方法——让顾客亲手拿一下商品	91

121	6. 学一学评书之类的语言艺术，	94
121	尝试用相同的节拍重复顾客的句尾	94
121	7. 学习寅先生的说话方式，要明白和客人谈话时节奏很重要	97
121	8. 重要的关键字，换换别的说法反复说几次	101
121	9. 学会有效利用公共传媒上的相关报道	104

第4章 绝对不能强卖！

教你在不知不觉中勾起顾客购买欲望的技巧 109

1	1. 销售新构想：绝不能匆匆“收尾”强行让顾客购买	111
2	2. 最后说明商品的“局限性”，推动顾客购买	112
3	3. 教你3招，对应犹豫不决的顾客	116
4	4. 不要说是你的推荐，要跟顾客聊别的顾客对商品的评价	120
5	5. 顾客问你“选哪个好呢？”的时候，你该怎么办	123
6	6. 在谈话进行到一定阶段的时候， 重新把商品标价摆到商品前面	126

第5章 销售一空是有技巧的！

告诉你优秀销售员的26种思想 131

1	1. 生意不太好的上午时间段该采取怎样的销售策略？	133
2	2. 在店内打造热门商品，制造一种畅销的氛围	135
3	3. 连续8年打造销售额第一的商品之后， 我总结出来了制造购买热潮的方法	138
4	4. 不论你从事销售还是营业，学会这几招你也能画一手好画	141
5	5. 遵守这个原则，即便有客人投诉，也不会出现问题	144