

普
华
经
管

我的

从销售新人到销售冠军

第一本

销售

入门书

荣丹 编著

你一生中卖的唯一的产品就是你自己。

——乔·吉拉德

打开销售之门，快速提升做单\赢单\成交\回款能力
告诉你所不知道的销售技巧



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

我的第一本销售入门书

——从销售新人到销售冠军

荣丹 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

我的第一本销售入门书：从销售新人到销售冠军 /
荣丹编著. — 北京：人民邮电出版社，2012.10
ISBN 978-7-115-29566-8

I. ①我… II. ①荣… III. ①销售学 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第226993号

内 容 提 要

本书在汇集众多销售实战案例的基础上，结合相关的销售理论与技巧，对销售人员的自我管理、形象塑造、客户沟通、团队协作等各个方面进行了详细阐述，可以有效提高销售人员的自我修炼能力，同时进一步提升销售人员的职业技能。

本书不仅适合销售新人和即将踏入销售行业的人员阅读使用，也可以作为企业培训销售人员的参考用书。

我的第一本销售入门书——从销售新人到销售冠军

- ◆ 编 著 荣 丹
责任编辑 陈斯雯
执行编辑 徐晓菲
- ◆ 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>
北京铭成印刷有限公司印刷
- ◆ 开本. 700×1000 1/16
印张. 17 2012年10月第1版
字数: 135千字 2012年10月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-29566-8

定价：35.00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

前 言

IBM 创始人托马斯·沃森曾说过一句经典的话：“没有销售，就没有美国的商业。”可见，销售在他的眼中是多么重要。

销售是最伟大的职业之一，它可以让一个原本平凡的人成就自己的梦想。它让 35 岁时还一无所有，甚至连温饱都解决不了的乔·吉拉德跻身于世界上最伟大的成功人士之列；它也让连公交车都坐不起、身高仅有 1.5 米的小个子原一平成为日本商界里显赫一时的大人物；它让曾经家徒四壁、两度被丈夫抛弃、带着三个嗷嗷待哺的孩子的玫琳凯成为了美国销售界的传奇人物……

销售行业的最迷人之处在于，它为每个人提供的机会都是均等的，不因出身的贵贱、学历的高低、相貌的俊丑而有所区别，只要你拥有出色的销售技能，即使出身卑微，没有学历，相貌平平，也会获得骄人的业绩。正如博恩·崔西说：“你的销售技能只要提高一点点，就能促使业绩大大提高。”

另外，根据调查显示：20%的“销售精英”通常拥有 80%的销售成果。其他 80%的销售员之所以业绩不佳，并非实力不济，而是缺少一些看似简单实则深奥的销售技能。没有天生的销售精英，他们都是经过不断磨炼才成长起来的。

那么，如何才能磨炼出一流的销售技能呢？

本书写作的目的，就是希望能够帮助销售新人掌握完备的销售技能，

向自己的销售冠军之路不断前进。

本书内容分为初级篇、中级篇和高级篇三个阶段。每个阶段详细介绍了本阶段销售员应具备什么样的技能和素质，以及要达到何种的程度。销售员可以根据自身的情况，找准自己的位置，看到自己存在的不足，不断地朝销售冠军的目标前进，最终走向成功。

为了让销售员更好地学习和掌握各种销售技能，本书特设了“知识核心点”、“实战指南”和“技能训练”三个版块。“知识核心点”分条归纳出一些必备的销售技能或要点；“实战指南”通过一些销售案例或具体的分析，使销售技能更加形象化；“技能训练”版块则提供了一些经常出现的销售情景，帮助销售员将销售知识与技能应用到实践中去。

总之，本书内容涵盖销售领域的各个方面，力求让销售人员对整个销售过程有一个全面、系统、专业的认知。销售员从中既可以了解销售过程中的各个环节，包括产品介绍、客户拜访、电话沟通、网络销售、售后服务等；又可以获得一些实用的销售建议，包括怎样与客户沟通、如何展示你的产品、怎样提升客户对你的信任度等。

在本书的编写过程中，作者参考了一些专家、学者的理论和观点，借鉴了很多一线销售人员的切身经验和体会，同时也得到了许多朋友的支持和帮助，他们是崔治江、陈海、里健。在此向他们表示衷心的感谢。

尽管经过精心准备，但由于编者的水平和时间有限，书中难免存有疏漏或不妥之处，敬请广大读者批评指正。

目 录

初级篇 初露锋芒：踏入销售殿堂

第一章 销售是锻炼人的职业	2
你为什么要做销售	2
心态决定一切	6
理性与感性同样重要	8
没有沟通不了的客户	10
逆商要高	11
不找借口，高效执行	14
精明有时是智慧，有时是拦路虎	16
真诚让销售变得简单	18
是懒惰让你错过了成功	20
坚持不一定成功，但放弃一定失败	21
责任心是成功的基石	24
时刻激励自己	26
第二章 销售新人的每日必修课	29
销售员的工作是什么	29
对自己的产品如数家珍	32
制订工作计划很重要	35
知识就是力量	37
气质是你的名片	38

你的礼仪价值百万	40
穿出职业，扮出风采	44
必须要牢记电话礼仪	47
电话营销艺术	50
网络销售需要具备的良好素养	53
第三章 客户是销售成功的命脉	57
站到客户面前你就成功了一半	57
别忽视一张小小的名片	59
认真安排首次客户拜访	62
点燃客户购买欲	63
不要怕见客户	65
签单前找出客户的需求	67
摸清客户行事风格	69
客户第一，签单第二	71
给客户一个购买的理由	73
拒绝是客户对你的考验	75
第四章 能力挖掘：精进、专业才能赢单	80
谁是你的准客户	80
学会高效利用时间	83
制订细致可行的日程安排	85
拜访量是销售工作的生命线	87
拜访工作中如何与客户建立关系	91
产品描绘不容轻视	93
建立客户档案	96
细分市场才能广纳客户	98

多总结经验才是硬道理	100
催款帮助销售员提升能力	102
让客户的回款不再难	105
售后服务很重要	109

中级篇 炉火纯青：打造完美销售技能

第五章 销售是一场心理攻坚战	116
与客户交心	116
微笑可以带来黄金	118
客户喜欢有创意的赞美	121
与客户保持适当的距离	123
善于发掘和客户的共同点	125
小幽默营造大和谐	127
引起客户的兴趣	129
具备创造性思维	131
价格影响成交	132
第六章 产品展示是成功签单的关键	135
吸引客户的注意力	135
增强潜在客户的购买信心	137
亲身参与销售	139
没有需求也就没有解决方案	142
一套精彩的 PPT 演示	143
销售演示中面临的挑战	145
销售持续不断	148

第七章 学会“望闻问切”，一步到位赢得客户	151
分析客户要表达的真实感受.....	151
聆听的艺术.....	153
找出客户的问题.....	156
掌握机智的语言沟通技巧.....	159
利用“卖点”开拓市场.....	161
价格很敏感，报价需谨慎.....	164
有舍才有得，客户满意你才能得意.....	166
客户为什么对不同的销售员有不同的态度.....	169
让客户信任你，生意才能做得成.....	171
产品缺点如何说.....	173
第八章 培植人脉，加大成功筹码	175
有人脉才有竞争力.....	175
与客户建立互信关系.....	177
新客户来自何方.....	179
顾问式销售策略.....	181
维护客户关系的方法.....	184
根据客户的喜好调整策略.....	187
识别成交的形式及应对措施.....	190
与客户成为朋友.....	192
第九章 与竞争对手“共舞”	195
知己知彼才会赢.....	195
与竞争对手合作.....	197
不要诋毁你的竞争对手.....	199
在竞争中抢得主动权.....	201
要想赢得对手，先从研究客户开始.....	203

避实击虚，在对手面前敢于亮“剑”	205
------------------------	-----

高级篇 登峰造极：赢得最佳的销售战绩

第十章 做好跟进，才会不断前进	210
别把客户跟丢了	210
跟进要踩到“点”上	213
关注客户的个人利益	215
让难成交的客户不再难	217
客户异议巧应对	219
客户异议应对技巧	222
让自己成为人脉高手	224
第十一章 做好公关帮你提高销售量	228
做好公关，打开销路	228
明确谈判的目的	230
锻炼自己的谈判力	233
谈判中如何摆脱困境	236
遇到客户纠缠你，你该怎么办	238
促成成交的锦囊妙计	240
第十二章 轻松完成更多交易	244
优秀销售员的特质	244
如何“挖”到大客户	246
大客户订单如何拿	249
赢得大订单要注意的技巧	252
销售的最高境界就是销售自己	254
依靠团队，你会得到更多订单	256
参考文献	259

初级篇

初露锋芒：踏入销售殿堂





第一章 销售是锻炼人的职业

要成为一名优秀的销售员，必须经过艰苦的磨练。拜访客户、与客户沟通、催收账款……这些工作既要求销售员拥有不断进取的精神，还要具备自信、乐观、包容的心态，这些都是一名优秀销售员所必备的素质。

● 你为什么要做销售 ●

★知识核心点

◎ 首先销售员要认清自己，清楚需要从哪些方面来提高和改变自己，从而尽快进入角色。

在选择销售这个职业之前，请认真思考以下四个问题，真实评估自己。

- (1) 你是谁？
- (2) 你想做什么？为什么？
- (3) 你有没有明确的目标？如何得到你想要的结果？
- (4) 你计划采用何种方法、途径？

软银集团总裁兼董事长孙正义先生曾说过：“最初所拥有的只是梦想和毫无根据的自信而已，但是所有的一切都是从这里开始的。”

不少年轻人满腔热情地投身到销售领域，就是因为怀有渴望成功的梦

想，憧憬着自己有朝一日能成为行业中的佼佼者。然而，虽然梦想远大，但他们对于销售本身却一无所知。他们很少追问自己：为什么想做一名销售员？是为了理想，还是为了财富？

★实战指南

管理大师德鲁克说过：“未来的总经理，有99%将从销售员中产生。”很多成功人士，例如香港的李嘉城、台湾的王永庆，都是从做销售起家的。玫琳凯也是从做销售员开始，现在她麾下的玫琳凯化妆品遍布世界各地，年销售额超过5亿美元。比尔·盖茨在他的自传中曾经谈起，他之所以成功不是因为他是电脑专家，而是因为他会销售；他做软件销售这一行六年后才开始从事管理工作。这样的例子不胜枚举。这些统统说明了一个问题：假如你要赚钱，就要学会卖东西。

因此，在销售行业里，如果你做得优秀了，它会给你带来金钱、人脉、晋升等一系列的机遇。然而，在取得这些成绩之前，你需要从以下七个方面来改变自己。

- 角色：端正自己的态度，在人际交往中要迅速进入角色；不要由着自己的性子做事，避免因与团队关系处理不好而处于被动地位。
- 学习：认真做好上级交给自己的工作，并及时完成；尽自己最大的努力做好本职工作；多与上级沟通，寻求帮助及指导；养成每天拟定工作计划、记录工作日志的好习惯。
- 激情：激情是成就事业的前提。
- 目标：抛开不切实际的幻想，先确定短期的奋斗目标以及你想达到什么样的水平？定位影响结果。
- 信心：对自己要有信心，对产品要有信心，对公司要有信心。无论别人抱有怎样的怀疑态度，都必须坚持自己的信念。

- 提高逆境商（AQ）：几乎所有的成功都是从逆境开始的。逆境商高的人通常没时间去抱怨，因为他们正忙着解决问题，走出逆境。请减少抱怨的时间，因为少一分时间抱怨，就多一分时间进步。
- 务实：不要随便跳槽，珍惜自己的每一个工作机会，才能不断地成长。

如果你觉得你已经领悟到了成为一名优秀销售员所必备的素质，并决定坚持下去，请阅读以下内容。

有一家规模很大的印刷公司为了扩大自己的销售团队，决定新雇用一批销售员。新雇用的销售员要先学习一些商品知识和谈判技巧，再跟着销售教练到现场实践，然后才能得到经理面见的机会。一旦经理对他讲一些鼓励性的话，就表示他成为了公司正式的员工。

一次，一名不成熟且缺乏信心的年轻销售员进入公司，在经过前两个阶段的学习后，他对自己能否胜任销售工作没有一点儿把握。

经理在对他讲了“你能干好”之类的鼓励性的话后，说道：“你听着，现在你到街对面那位爱唠叨的客户那里销售商品。请放心，不管他说什么，最后他还是会购买的。如果你去向他推销，他肯定也会对你说个不停，无论他说什么，都希望你能忍耐，然后说：‘是的，先生，我明白了。我带来了本市最好的印刷业务的说明，我想这个说明对你来说一定很有用。’总而言之，无论他说什么，你都要讲出你要说的话。请记住，不管在什么时候，他都会向我们的销售员订货的。”

这位被打足了气的年轻销售员来到那位暴躁的客户家里。他报了自己公司的名字后默默地听着客户不停地讲一些无关紧要的事情，一会儿教他某种菜的吃法，一会儿又教他一些莫名其妙的俚语。好在这位销售员事先得到过经理传授的“经验”，耐心十足。最后说：“是的，先生，我明白了。我带来了本市最好的印刷业务的说明，一定是您想要的东西。”两个小时后，

年轻的销售员终于得到了该印刷公司从未有过的大订单。

经理看了订单后，满意地说：“事实上，那个客户是我们遇到的最吝啬的客户！15年来，他没从我们这里买过1元钱的商品。祝贺你，你很优秀！”这位新手为什么能成功呢？毫无疑问，因为他对自己充满了信心，坚信一定能够做到。

永不退缩、全力以赴地去销售商品，是对一名销售员最起码的要求。无论你曾经多么羞涩，必须鼓起勇气，想尽一切办法与客户沟通，说服客户购买自己的商品。唯有如此，你的销售之路才能越走越宽。

★技能训练

目标制定 SMART 原则：

S——明确性 (Specific)；

M——衡量性 (Measurable)；

A——可实现性 (Attainable)；

R——相关性 (Relevant)；

T——时限性 (Time-bound)。

在确定目标之后，销售员要着手搜集以下信息，然后记在工作笔记上，这样可以对公司、产品和客户有更清楚的了解，进而有助于业务的顺利开展：

- 客户的需求；
- 自己公司与现有供应商的差别；
- 预算标准或限制；
- 目前使用产品的状况；
- 谁有决策权或影响力；
- 未来的需求数；
- 下订单的程序；

- 客户优先考虑的问题；
- 客户的业务发展计划。

● 心态决定一切 ●

★知识核心点

- ◎ 心态决定销售员的成败。
- ◎ 销售员应修炼积极的心态，迎接挑战。

经常会出现这样的情况：销售新人刚开始时踌躇满志，渐渐地就失去了信心。是什么原因造成的呢？是心态。

拿破仑·希尔曾经说过：“人与人之间只有积极的心态与消极的心态这一区别。”

销售是最磨炼人的职业。对销售新人来说，总是难过“心态”这一关，一次、两次的失败，“不好意思”、“害怕”、“我是不被他人喜欢的人”使其产生放弃的念头，最后只能是失败。

★实战指南

有一天，舒斯特去拜访一位客户。那位客户正埋头于工作中，在舒斯特做了自我介绍并且说明来意后，他非常厌恶地摆摆手说：“我不需要保险！”这种态度使年轻的舒斯特的自尊心受到了严重的伤害。舒斯特恍惚中走进一个公园里，坐在长椅上左思右想，觉得推销工作毫无前途。

这时，一个溜冰的小男孩在舒斯特面前摔倒了，可他迅速爬起来，继续练习。舒斯特问道：“小弟弟，你不怕疼吗？”

小男孩若无其事地回答：“我只想溜冰学好，摔倒不算什么，再爬起

来就是了。”

接着，舒斯特就站在那里观看孩子们溜冰，发现另一个孩子溜得很好，舒斯特问他：“小弟弟，你为什么溜得这么好呢？”

小男孩一本正经地回答说：“这有什么好奇怪的，我已经练习了四年啊！”
不错，只要不断地努力，就一定能够成功！

销售新人怎样让自己在遭遇挫折后，能继续保持积极的心态呢？

- 言行举止要像自己希望成为的某位成功人士一样。
- 要有必胜的信念，坚持就是胜利。
- 用美好的感觉、信心去影响他人。
- 使你遇到的每一个人都能感到自己很重要。
- 永远不要消极地认为某件事是不可能做到的。

销售需要与不同客户打交道，优秀的销售员在被客户拒绝以后，会对被拒绝的原因进行理性分析，然后争取在下次销售时改正过来。这就是积极的心态。

★技能训练

销售员可以利用自制的“销售工具”来辅助工作。销售工具应具备以下几项功能：

- 知识丰富；
- 活用知识；
- 可发挥自己的销售技巧；
- 赢得顾客的信赖；
- 使销售活动更加灵活、更有效益；
- 使销售活动更具体、更具可操作性。