

推销员 CEO

胡砚飞 著



销售高手

绝不会告诉你的300条秘笈

FROM SALESMAN TO CEO

如何推销？如何沟通？如何判断客户心理？简单技巧助你事半功倍
搞定客户、完美成交、提升业绩、实现目标、6大决策轻松实现销售计划

从草根推销员到成功CEO 300条秘笈助你步步为赢

汕头大学出版社

推销员 CEO

告诉你的300条秘笈

胡砚飞 著

汕头大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

推销员变CEO / 胡砚飞著. — 汕头: 汕头大学出版社, 2011.6

ISBN 978-7-5658-0221-8

I. ①推… II. ①胡… III. ①推销—通俗读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第083085号

推销员变CEO

作 者: 胡砚飞

责任编辑: 胡开祥 马 声

责任技编: 姚健燕 钱 丹

封面设计: 程 佳

版式设计: 李品娟

出版发行: 汕头大学出版社

广东省汕头市汕头大学内 邮编: 515063

电 话: 0754-82903126

印 刷: 重庆联谊印务有限公司

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 14.5

字 数: 220千字

版 次: 2011年6月第1版

印 次: 2011年6月第1次印刷

定 价: 32.00元

ISBN 978-7-5658-0221-8

发行/广州发行中心 通讯邮购地址/广州市越秀区水荫路56号3栋9A室 邮编/510075 电话/020-37613848 传真/020-37637050

版权所有, 翻版必究

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系退换

前言

P R E F A C E

如果说把卖东西就叫做销售的话，我做了15年的销售了；如果从进入正规公司算起的话，做销售也有6年时间了。小的时候是跟着父亲夏天卖西瓜、蔬菜；冬天卖干货、瓜子。那时候不懂什么是业务，也不会做，只是知道有人买你的东西，你就得把价稍微报得高一些，然后再降一点，别人就买了，或者丰富一下种类，不让客户走掉；还有跟顾客说话的时候要一直保持微笑，不能板着脸，顾客来买东西也要从旁边的“砖头凳”上站起来，不要有架子等。

可能是长年做这种事情的缘故，上了大学后就习惯性地决定了自己以后的奋斗目标，觉得还是跑业务、做销售挣钱快；也觉得很多事情能自己做主、比较自由，而且一直对自己也很有信心。可能是运气比较好，也可能是多年潜移默化的影响，业务上一直做得都不错。我也坚信，自己一定能通过销售走向成功。

我们每个人都希望得到别人的认可，尤其是我们做销售的更应该和需要得到别人的认可，因为只有得到别人的认可才能更好的销售，而如何才能让客户认可我们呢？

作为一名相对较老的推销员，我很清楚很多推销员都有着成为成功

者的梦想，都想成为行业的精英与骨干。梦想是美好的，但往往在这个行业干一段时间，很多人会感到力不从心，甚至会产生放弃的念头。另一方面，确实有很多销售人员成功了。这是为什么呢？

人们都说销售靠悟性，靠每天的反思、改进、总结，才能在销售路上越走越好。其实还有一个关键，就是多学习、多实践，只有这样，才能更充分地反思与进步。所以当你实践经验不够多的时候，要去主动学习；而当你学习了新知识，就要去主动地应用于实践。

优秀销售人员不是天生的，而是可以通过后天的努力练就的。在销售这条路上我们不仅仅需要努力、踏实的精神，同时我们也需要足够强大的销售技能。

销售是一个大行业，只要有买卖就有销售；销售也是个赚钱的行业，做好了就有可能自己做老板；但销售也是一个具有巨大挑战的行业，需要很多技能与常识。但一味地讲解技巧却又没有实际案例，只是罗列分析，如同纸上谈兵，没有实际意义，运用起来也不会得心应手，因为我们的最终目的是应用。出于应用的目的，我总结从业6年来的销售经验，撰写了本书。

本书记载了笔者在销售过程中的各种实战技能、业务总结及语言案例，在内容上涉及了销售的方方面面，不仅包括电话营销的技巧，而且还包括陌生客户拜访以及商务谈判的沟通技巧，凡是销售人员在工作中遇到的一些难题，大都可以在本书中找到解决的答案与方法。最重要的是，与西方的大师销售理论相比，这些方法更适合中国本土销售员，也更有效。

希望此书能给大家一些帮助！同时谢谢销售界的各位前辈们对销售行业的无私奉献，让我有足够的空间和机会去学习；也要谢谢我的授业老师赵晖、吴秋玲及朋友张利、张志敏、曹广虎给予本书的建议和支持。

您的朋友 胡砚飞

2011年6月

序

P R E F A C E

书也是有生命的，因为作者的经历、想法、图书用途的不同，其内容也会大相径庭。而作为出版商及大部分作者，当然希望费尽心思打造的作品是件完美的艺术品，有亮点、题材好、文笔又好，能在第一时间吸引读者的眼球。但是对于销售书籍来说，我倒更希望它是一个“馒头”，看了很快就能消化吸收，能“解饿”，能有效果。换句话说，如果有一本书让我们销售从业者看了一年或多年刚看懂或还没看懂，我并不认为这是本好书，我更觉得那些看了几个月就能吸收，然后扔掉的书反而是好书。当然，仅限于销售方面！

态度与能力是销售成功的两大要素。态度之中勤奋最重要，而能力之中技能最重要，态度比较宽泛，不是三言两语能说清楚的，也不是一朝一夕可以培养出来的；但是技能是可以速成的。要想速成，就得多读书、多学习、多思考，就要做到以下几点：

随身携带——这本书简单易懂，不要拉长战线，要在短时间内全部掌握。

互动反思——每节的最后，本书留下了与您互动的空间，要结合您的工种和环境总结出适合自己的销售用语。

需要记住——此书话术颇多，可针对不同行业应用。销售有的时候就是先复制后创新，所以要尽量记住书上所讲的话术，再根据自己的情况去创新。

实战练习——要抓住各种机会，把学到的话术及技巧应用于实战，看一看效果，如果有新的认识要立即总结。

学会联想——对于一些从未用过的技巧与话术要学会联想语境应用，有助您更好地学习。

反复阅读——熟能生巧，对于一些比较生疏的技巧要标记下来，要温习，达到迅速掌握的目的。

编者

2011年6月

目录

CONTENTS

学会赞美

01 Chapter

电话营销

02 Chapter

我的赞美 / 2

1 全面解析赞美本质及对话技巧运用 / 3

- ☺ 赞美的几种方式 / 3
- ☺ 成年人赞美 / 4
- ☺ 中年人赞美 / 7
- ☺ 老年人的赞美 / 9
- ☺ 企业家的赞美 / 11
- ☺ 幼年阶段的赞美 / 13

2 常用赞美词 / 15

3 营销赞美话术50句 / 16

- ☺ 全章总结 / 18

我的电话营销 / 20

1 客户挖掘期 / 21

- ☺ 如何收集潜在客户信息 / 21
- ☺ 潜在顾客的评估 / 23
- ☺ 常用六种心态调节技巧及话术 / 24
- ☺ 绕过难缠前台的“势”字口诀 / 26
- ☺ 解除陌生之黄金法则 / 30
- ☺ 解除陌生常用三种技巧及话术 / 30
- ☺ 九种借口解决技巧及话术 / 31

2 客户坚持期 / 35

- ☺ 坚持期解析 / 35

交流沟通

03 Chapter

☺ 常用五种坚持技巧及话术 / 35

3 客户异议维护期 / 39

- ☺ 常见九种客户异议解析 / 39
- ☺ 产品异议的解决技巧及话术 / 40
- ☺ 口袋异议的解决方法及话术 / 41
- ☺ 价格异议解决技巧及话术 / 43
- ☺ 竞争异议解决技巧及话术 / 46
- ☺ 领导异议解决技巧及话术 / 50
- ☺ 心理异议解决技巧及话术 / 51
- ☺ 闭口异议解决技巧及话术 / 53
- ☺ 服务异议解决技巧及话术 / 55
- ☺ 失败异议 / 55
- ☺ 预约客户的9种常用方法 / 56

4 重复开发期 / 58

- ☺ 关心法 / 59
- ☺ 询问法 / 59

5 经典案例 / 60

- ☺ 案例一 / 60
- ☺ 案例二 / 63

6 常用电话销售话术20例 / 65

7 全章总结 / 66

我的沟通 / 68

1 商务沟通 / 69

- ☺ 成功的沟通从这6项开始 / 69
- ☺ 沟通必备 / 74
- ☺ 沟通气氛 / 75

2 29种沟通实战技巧及话术 / 75

- ☺ 正常开场式技巧 / 76
- ☺ 以柔克刚式技巧 / 79
- ☺ 以退为进式技巧 / 89
- ☺ 正当防守式技巧 / 98
- ☺ 商务实战案例 / 104

3 报价沟通助你顺利赢单 / 106

- ☺ 报价之“黄金法则” / 106

陌生拜访

04 Chapter

- ☺ 报价之“三原则” / 107
- ☺ 报价之“九种应用技巧” / 107
- ☺ 促成交报价技巧 / 109

4 互动沟通需牢记7种提问方式及话术 / 109

- ☺ 传统式提问 / 110
- ☺ 陈述式提问 / 110
- ☺ 确认式提问 / 111
- ☺ 选择式提问 / 112
- ☺ 反问式提问 / 112
- ☺ 试探式提问 / 113
- ☺ 商量式提问 / 113

5 如何有效填补聊天空白期 / 114

- ☺ 聊天式 / 114
- ☺ 回忆式 / 116

6 性格沟通 / 116

- ☺ 我的性格沟通 / 117
- ☺ 图示性格分析助你快速掌握客户性格 / 117
- ☺ 全面掌握不同类型客户的性格及应对方式 / 119
- ☺ 针对分析客户血型性格及应对方式 / 145

7 酒桌沟通 / 149

- ☺ 我的酒桌 / 150
- ☺ 酒桌必须做足准备充分工作 / 150
- ☺ 劝酒术帮你在酒桌上达到目的 / 156
- ☺ 拒酒术让你成功保护自己 / 161
- ☺ 商业实战案例 / 165

8 常用销售语句34例 / 173

- ☺ 全章总结 / 174

我的陌生拜访 / 176

1 陌拜解析及实例应用 / 177

- ☺ 陌拜的分类 / 177
- ☺ 如何与陌生人搭讪 / 178
- ☺ 陌拜七字准则 / 182
- ☺ 陌拜两点注意 / 186

商务礼仪 05 Chapter

工作中 常用技巧 06 Chapter

2 陌拜经典话术案例 / 187

☺ 案例解析 / 187

☺ 陌拜门卫的4种方式 / 190

我的商务礼仪 / 194

1 礼仪概述 / 195

2 礼仪例解 / 195

☺ 肢体礼仪 / 195

☺ 介绍礼仪 / 201

☺ 仪容礼仪 / 203

☺ 服装礼仪 / 204

☺ 举止礼仪 / 206

☺ 握手礼仪 / 207

☺ 入座礼仪 / 208

☺ 乘车礼仪 / 209

☺ 电梯礼仪 / 210

☺ 拜访礼仪 / 210

☺ 打电话礼仪 / 210

☺ 接听电话礼仪 / 210

☺ 送礼礼仪 / 211

☺ 全章总结 / 216

1 工作处处要用心，细节最能见效率 / 218

2 出差在外不容易，衣食住行要注意 / 219

3 销售就是要做人，做人就是交朋友 / 220

后记 / 221

01 Chapter

学会赞美

当我们掌握了足够的专业知识和沟通技巧时，会发现我们需要更好地调动客户的情绪，尤其是新客户。如何优化与客户的沟通，如何掌握沟通的主动性？也是我们常常思考的问题。此时，赞美是一个非常不错的选择，我想这一点能与大家产生共鸣，所以我们要学会赞美。

赞美有着神奇的魅力，简单的一句话可以让人惊喜，让人感动，让别人感觉到自己存在的意义。一句赞美能给别人自信、希望，它甚至能决定一个人的命运。赞美别人的优点，既能体现对别人的肯定和尊重，改善自己与周围的关系，也可以在赞美中锻炼提升自己的个性和道德修养，丰富自己的生存智慧和质量。

俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。爱听赞美是人的天性，无论是在生活，还是在工作中，我们每个人都渴望被人肯定。

赞美是多方面的，可以是领导对下属、家长对孩子，也可以是朋友、同学、同事之间等。赞美可以是一个眼神，也可以是几句简单的话：你的领带很特别，这发型真合适你，你的脸型和发型很相配等；只要是与人接触沟通都要学会赞美；我们做销售的更应该学会如何去赞美别人，它是拉近我们与客户距离，取得客户信任的主要手段。同时我们也要明白，有些话好听，却不一定实用，这就需要一定的词汇储备及语言运用能力。

本节从小孩、男士、女士，老人、企业家等方面介绍了赞美的一些知识和方法，希望对大家有些帮助。

我的赞美

从业前我不太会赞美别人，可能是因为我的性格比较内敛，又在农村长大，接触的世面太少的缘故。可是我却喜欢听到别人的赞美。小的时候别人跟着父亲做生

意，常听别人说“小买卖人、生意人、小老板”，上大学及工作了经常听到别人说我“很出色”“很成熟”“厚道、诚实等”，听久了，也听多了，我发现我越来越向着他们说的方向去走了。

可能很多人都认为这样太虚了，我一开始也一样，有些排斥这些形式上的事，可是既使我这样认为，当我听了这样的话以后有时还是很高兴，后来我就发现那些逢人就说好话，乱说好话的人，才不会让人觉得高兴。现在有一些人见了我会说是“帅哥”，我听了后没有感觉，因为从我的长相、穿着打扮上面我喜欢别人说我“成熟”，想一想确实是这个道理，如果见到长像一般的人，你说她很漂亮肯定会起到反效果，只有真心说出的赞美才不虚，也不叫“拍马屁”。

记得有一次，跟总经理一块座电梯跟我说：“听你经理说，你表现得不错很有潜力，以后好好表现”，数一数一共就21个字，可是我却为了这几个字没日没夜拼命的工作。到现在这一招我也用了，效果跟当初是一样的，当然这些都是有事实作依据的。还有一次去财务公司卖软件，就说一句“你的桌面比我们公司财务桌面干净多了”，结果事情出奇的顺利。

现在赞美别人我运用得还可以了，但是有个坏毛病，对身边的朋友、同事说得比较少，可能是因为对客户那说得太多了造成的。

↓ 全面解析赞美本质及对话技巧运用

- 要点一：赞美一定要真诚，不能嘴上滴水不漏，心中却沟壑千条。
- 要点二：赞美的延伸决定了赞美的效果。



😊 赞美的几种方式

赞美16字口诀：“现在比较过去、未来”、“三方询问请教自谦”

- (1) **现在式**：可就正在发生或正表现出来的事情进行赞美，如穿着、言行等。
- (2) **过去式**：是利用已发生过的某件事或者某些印象来进行赞美。
- (3) **三方式**：借助于第三方的名气、地位、语言等各方面的比较或当着第三方的面向对方夸奖的方式进行赞美。
- (4) **比较式**：可以通过A、B两方的比较，来达到赞美客户的效果。
- (5) **询问式**：以询问的方式引起客户的好奇来达到赞美的效果。
- (6) **未来式**：说出对某件事情的预见性结果来赞美客户。
- (7) **自谦式**：通过自谦的方式与客户形成反差，达到赞美的效果。
- (8) **请教式**：通过请教问题的方式，主动让客户地位提高来赞美客户，这是一种隐性的赞美。

☺ 成年人赞美

赞美必须是根据实际情况发自内心的赞美，必须恰如其分；同时为了达到赞美的效果一定要注意赞美的延伸！

找对赞美的出发点！注意赞美的延伸！



赞美出发点：事业、长相、知识、衣服、工作、声音、精神、孩子、另一半等。

场景一：小胡与王哥在一起吃饭

例一：

小胡：王哥您真是相貌堂堂，一表人才！

延伸：我到现在最遗憾的就是这门脸不好，别人都说我脸上写着中国历史！

转化：王姐，您真漂亮，而且皮肤这么好。

延伸：您平时是怎么保养的？我女朋友天天都为这皮肤发愁。（现在式，比较式）

此次转化只是达到了性别的转化，同时也可以其它方面的转化，如：王哥您事业真成功，我最遗憾的就是到现在仍一事无成，天天为此发愁；延伸：我女朋友天天为此事说我！



例二：

小胡：王哥，我观察了，你一言一行、举手投足之间都透露出睿智，一种成功男人特有的气质。

延伸：您这方面的成功是后天培养的还是先天就有的？我还真想知道一下！

转化：王姐，您这举手投足，一笑一颦中透露出一种成熟女人特有的气质。

延伸：人们都说二十岁的女孩像诗歌，三十岁的女人像本书，您现在正是这耐人寻味，诲人不倦的时候，希望王姐以后多多指教了。（现在式、询问式、三方式）

此次转化不但达到了性别的转化，同时也都作到了延伸，可见赞美既有对立性，又有统一性。如果男人是帅，女人对应就是漂亮；男人懂事业，女人就懂生活等，当然有时也是互相转化的，重在我们的总结和挖掘！

**例三：**

小胡：王哥听您的谈吐，您肯定深藏不露、来历不凡。

王哥：不会吧，这怎么讲？

延伸：您看起来文质彬彬，但说起话来去铿锵有力，句句都一针见血，说在点子上，可见您看问题独具慧眼，还有您独特的思考方式和对语言运用的高妙功底都说明了这一点，您说对吧？

王哥：呵呵，我自己倒是没有注意，我只是怎么想怎么说。

再延伸：那是您谦虚，我觉得您说得很有道理，您是怎么做到这一切的，有没有什么好的方法让我也学习一下？能学到你一半的能力我就心满意足了。（现在式、询问式）

在你延伸的同时又以问句的形式来向对方提问，以达到更好的沟通和再次延伸，这对于沟通非常有利，很容易达到高质量的沟通，所以要勤奋练习！

**例四：**

王哥：您这衣服真不错，一看就让人眼前一亮，耳目一新。

王哥：呵呵，我也是随便买的！

小胡：随便买就能这样，这说明你的眼光好，有些东西是先天的。

延伸：我可能就是先天眼光不好，也不太会讲究，一直都想弄一些适合自己的衣服，都未能如愿，基本上每次穿上新衣服都会后悔。呵呵！

再延伸：那王哥你看一下，以我的肤色和我的一些基本特征，穿何种衣服才能达到你这种效果？我相信你的眼光！（现在式、比较式、询问式）

场景二：小胡与王哥和嫂子见面！

例五：

小胡：王哥，嫂子真漂亮，看您们俩一路走来，有说有笑，可真应了一句话：“天生一对，郎才女貌”，真是羡慕你们。

王哥：呵呵，你没有看到我们吵架的时候吧？

小胡：呵呵，俗话说“打是亲，骂是爱”，再说您这么优秀，嫂子这么贤惠，说出来我们都不相信啊。

延伸：找机会一定要跟您的爱情取取经，您们可一定要倾囊相授啊。（现在式、请教式）

俗语的运用往往会起到意想不到的效果！同时如果在俗语后面再作反方向补充效果更加。如：您这个举动让我有点：“丈二和尚摸不着头脑”，再说我不是佛教中人，悟性差，就更糊涂了！



场景三：小胡在等客户公司财务经理王姐的签字

例六：

小胡：王姐您这工作真不错，打心眼里嫉妒您。

王姐：不会吧，我又没有得罪你。

小胡：是没有，是我自己心理不平衡。

延伸：我们的工作是最原始工作中的一种，天天跑腿让别人给我们签字；可您们是最高级工作中的一种，偏偏您们是我们天天跑腿追着给我们签字的人。呵呵！

再延伸：如果再给我一次机会的话，我一定选一份像您一样这么体面的工作，尝一下签字的感觉。

王姐：呵呵，我们也是从你们这个时候过来的呀。

小胡：这样啊，看来真是“签字尚未成功，我仍需努力啊”。

延伸：那您给我签了吧，或许您这一个签字就能改变我的命运了。何况我来的时候，我们老板都说了，如果我签不下字来就叫我卷铺盖走人，我就想您这如果签不了字，或许您这儿缺人，我铺盖都带来了，在门口放着叫呢，呵呵。（现在式、比较式、未来式）

王姐：呵呵，好吧！