

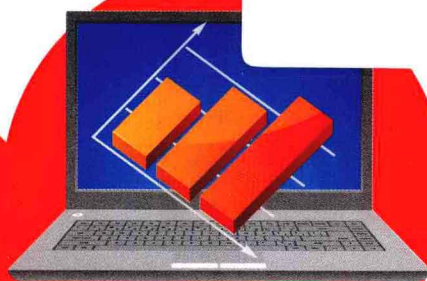


新手快速入门丛书

Sales novice

销售新手 快速入门

武亮 主编



化学工业出版社



新手快速入门丛书

Sales novice 销售新手 快速入门

武亮 主编



化学工业出版社

·北京·

本书按销售新手的成长过程划分为四大模块：新手适应期、新手必知必会、新手业务的开展、新手进阶——成为优秀。全面地介绍了销售新手怎样去了解自己的岗位、自己的企业及销售业务流程，并详细介绍了完成销售业务岗位所应具备的知识，销售业务开展时各个环节的操作步骤、要点、技巧与方法，及怎样修炼自身素质、积累成功资本，从而成为一个销售高手。

本书内容翔实，实用性强。可供各行业销售人员，特别是销售新手阅读使用。

图书在版编目(CIP)数据

销售新手快速入门/武亮主编. —北京：化学工业出版社，2012.5

(新手快速入门丛书)

ISBN 978-7-122-13805-7

I. 销… II. 武… III. 销售-基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第046968号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：陈 静

文字编辑：谢蓉蓉
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：化学工业出版社印刷厂
710mm×1000mm 1/16 印张12 $\frac{1}{2}$ 字数239千字 2012年6月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：32.00元

版权所有 违者必究



前言

FOREWORD

职场新手指的是刚刚从学校毕业进入职场和在工作中刚开始转型的人。什么样的职场新人最受欢迎呢？许多企业家认为：既能把公司不起眼的小事做好，又有担当重任的准备和决心；既能带来新的竞争活力，又能与老同事进行协作和打理好关系的新员工，是最佳的职场新人。因此，对于刚入职的新人来说，首先要有这样的心态：既要有谦虚谨慎做小事的耐心，又要有敢于担当做大事的信心。

然而，对于新手而言，要真正把工作开展起来却不是那么容易，因为书本上的东西有时候在实际工作中根本就用不上！所以，许多新人就茫然起来。其实，这个时候，你更加要注重学习！学习是一个永恒的话题，特别是你进入了新公司，一切都是新的，你在学校里面学的知识，或者是以前的一些经验和技能也许在这个公司不适用，也许一切都要从头再来，所以学习非常必要。新手要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应公司发展，争取获得更多更好的发展机会，为机遇做好准备。

那么学什么呢？

首先，要了解自己的岗位、了解自己的企业、了解业务流程。

其次，要学习完成该岗位所应具备的知识，也就是应知应会的内容。

再次，要切实地学习、掌握各项业务开展的步骤、要点、技巧与方法。

最后，当然就是要了解成为熟手、成为优秀所必备的素质和细节。

新手要善于学习，学习的途径很多，向同事学、向网络学、向书本学，公开地请教、暗暗地观察，都可以帮助

新手成长。

《新手快速入门丛书》就是为新手学习提供一个绝佳的途径。本丛书从岗位的角度出发，就每个岗位分析应该学习什么，怎么学习，并且提供与实际工作开展完全吻合的、实操性很强的学习内容，能帮助新手们快速进入工作状态。

本丛书包括五个岗位——会计、出纳、采购、销售员、外贸业务员，书名分别为《会计新手快速入门》、《出纳新手快速入门》、《采购新手快速入门》、《销售新手快速入门》、《外贸新手快速入门》，每本书按新手的成长过程来划分为以下四大模块。

- 新手适应期。
- 新手必知必会。
- 新手业务的开展。
- 新手进阶——成为优秀。

你还是个销售新手？本书的最大特点是不仅为新手提供工作指引，更为新手提供实操的工作开展的步骤、方法、细节、技巧，相信新手们阅后有助于快速地融入企业、快速地进入工作状态，也能快速地成为企业重用的人才！

本书由武亮主编，在编写整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有王玲、王春华、林红艺、林友进、朱霖、赵建学、唐琼、吴定兵、邹凤、马丽平、郑本宝、段利荣、陈丽、高培群、高淑芬、贺才为、江美亮、况平、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、张凯、段青民、匡仲潇、滕宝红、刘珍，同时本书还吸收了国内外有关专家、学者的最新研究成果，在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，书中难免出现疏漏与缺憾，敬请读者批评指正。

主 编

于2012年3月



第一部分 销售新手适应期

第一节 销售新手岗位须知	/2
须知一：责任	/2
须知二：权限	/3
须知三：义务	/3
第二节 了解自己的企业	/4
事项一：了解企业的基本资料	/4
事项二：了解企业的组织架构	/4
事项三：了解企业的规章制度	/4
事项四：了解公司的产品	/6
事项五：了解企业的销售策略	/9
第三节 销售新手必知工作流程	/10
流程一：产品销售业务控制流程	/10
流程二：销售员行动管理流程	/13
流程三：销售员业务开展流程	/13

第二部分 销售新手必知必会

第一节 销售礼仪	/18
----------	-----

内容一：仪容仪表	/18
内容二：肢体语言	/20
内容三：谈吐礼仪	/21
内容四：避免常见的不良举止	/23
第二节 交往礼节	/25
礼节一：拜访	/25
礼节二：介绍	/26
礼节三：握手	/27
礼节四：递接名片	/27
礼节五：商务用餐	/28
礼节六：礼品馈赠	/29
礼节七：接打电话	/30
礼节八：手机使用	/32
第三节 销售知识	/34
知识一：行业知识	/34
知识二：企业知识	/35
知识三：相关法律法规	/35
第四节 销售工具	/36
内容一：销售工具的功能	/36
内容二：销售工具的分类	/37
内容三：销售工具的运用技巧	/39
第五节 销售语言艺术	/45
要点一：用关键词打动客户	/45
要点二：不要满口专业术语	/46
要点三：掌握谈话主题	/47
要点四：利用电话沟通	/47

要点五：不要站着说话	/49
要点六：话语不要过分客气	/49
要点七：用日常会话加深关系	/50
要点八：谈话时语言要明了易懂	/51
要点九：要学会适时赞美客户	/52
要点十：所谈语言要能引起对方共鸣	/53
要点十一：让客户感觉你是知音	/54
要点十二：谈话要具说服力	/55
要点十三：避免使用导致商谈失败的语言	/56

第六节 制定销售工作计划 /57

要点一：编制销售工作计划的原则	/57
要点二：要先确定工作目标	/58
要点三：工作计划要分解	/61

第三部分 销售新手业务的开展

第一节 圈定目标客户 /66

任务一：寻找潜在客户	/66
任务二：区分评估筛选	/76
任务三：做好预约工作	/82

第二节 第一次拜访客户 /92

步骤一：制定拜访计划	/92
步骤二：登门拜访	/94
步骤三：开启双方交谈的话题	/96
步骤四：营造轻松的沟通气氛	/99
步骤五：制造再次拜访的机会	/104

步骤六：告别客户	/106
第三节 销售陈述	/108
内容一：销售陈述的策略	/108
内容二：陈述的过程	/114
内容三：陈述中的尴尬及应对策略	/116
第四节 报价	/119
要点一：严守报价原则	/119
要点二：瞅准报价时机	/120
要点三：报价时灵活运用ABC三点关系法	/121
要点四：克服报价障碍	/122
第五节 撰写建议书	/123
步骤一：准备撰写资料	/123
步骤二：撰写建议书	/125
步骤三：提交建议书	/128
第六节 处理客户异议	/129
步骤一：接受客户异议	/129
步骤二：分析客户异议	/130
步骤三：识别真假异议	/132
步骤四：处理客户异议	/133
第七节 促成交易	/136
步骤一：捕捉购买信号	/137
步骤二：瞅准最佳时刻	/139
步骤三：引导客户购买意向	/140
步骤四：提出成交要求，达成交易	/141
步骤五：签订销售合同	/146
步骤六：管理并利用合同	/148

第八节 收回货款	/149
事项一：收取货款	/149
事项二：防止呆坏账	/153
事项三：款项拖欠的原因分析	/154
事项四：催收拖欠款	/155
第九节 做好服务	/158
阶段一：售前服务	/158
阶段二：售中服务	/159
阶段三：售后服务	/162
第十节 处理客户投诉	/164
要点一：遵循投诉处理原则	/164
要点二：按步骤来进行	/164
第十一节 退换货及索赔处理	/166
事项一：客户退换货处理	/166
事项二：客户索赔处理	/167

第④部分 销售新手进阶——成为优秀

第一节 修炼自身素质	/170
素质一：正直	/170
素质二：不可或缺的热情	/171
素质三：诚实守信	/171
素质四：坚定的信念	/172
素质五：微笑	/173
素质六：尊重自己	/175

素质七：对每一个人都很有礼貌	/176
素质八：自信心	/176
素质九：创造力	/177
素质十：要坚持不懈	/178
素质十一：保持良好的心境	/180
素质十二：要会察言观色	/180
素质十三：善于思考和总结	/182
第二节 积累自己的成功资本	/182
途径一：让自己随时抱有梦想	/182
途径二：每天都要给自己制定计划	/183
途径三：及时发现自己的缺点及别人的优点	/183
途径四：努力争取同事的支持以助业绩提升	/184
途径五：临睡前把难题留在脑海里	/185
途径六：勤奋	/186
途径七：练就一双慧眼	/187
途径八：提高销售信任指数	/188
参考文献	/190

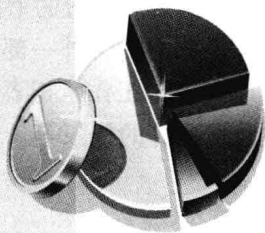
第一部分

销售新手适应期



学习目标

1. 了解销售岗位的职责、权限与义务。
2. 了解本企业的情况，了解本企业的组织架构，尤其是销售的组织架构。
3. 掌握企业的各项规章制度，尤其是要记住员工手册、销售政策、销售制度方面的内容。
4. 了解销售业务控制、销售人员管理及具体业务开展的工作流程。



销售新手适应期学习指引

序号	培训内容	时间安排	期望目标	未达目标的改善
1	销售新手岗位须知			
2	了解自己的企业			
3	采购新手必知三大流程			
备注	(1) 认真聆听,尤其是要了解组织架构 (2) 认真阅读员工手册及各项规章制度、岗位职责说明书,若无,要请教上司和同事 (3) 参加企业组织的新人培训			

第一节 销售新手岗位须知

作为一名员工,应该明白,工作表现的好坏,在于职责范围内工作完成的情况如何。因此,想要有好的成绩,想要赢得领导的重视,首先要对自身的职务内容有充分的了解。

要想充分了解自身的职务,须从以下三方面着手,即责任、权限和义务。

须知一：责任

责任就是分配给每一个人的职务且规定了“该做什么及如何做”。所以,你必须清楚地了解自身的工作内容。

有些企业有明确的职务说明书,详细地规定了职务的内容;有些企业则没有,而是由上司口头传达。此时,最好能逐项记录工作项目,以便自身能清楚地把握。

职务说明书是一份提供有关任务、职责信息的文件(工作的内容是什么)。也就是对有关工作职责、工作活动、工作条件以及工作对人身安全危害程度等工作特性方面的信息所进行的书面描述。

职务说明书的另外一部分是关于工作责任和工作任务的详细罗列。职务说明书中还应当界定工作承担者的权限范围,包括决策的权限、对其他人实施监督的权限及经费预算的权限等。表1-1为某企业的销售员说明书。

表 1-1 销售员职位说明书

编 号		岗位名称	销售代表/业务员
所属部门		直接上级	
职等职级		轮转岗位	

职位概要：

负责客户的开发、管理，合同的签订，处理客户投诉，积极开拓市场，收集市场信息。

工作职责描述：

- 1.按照公司提出的年度销售目标，制定月度销售目标和具体实施计划。
- 2.与客户联络、沟通，主动热情地向客户介绍、推销公司所经营的产品，做好售前、售后技术指导和售后服务。
- 3.经常进行市场调查，收集市场信息，发现潜在客户。
- 4.代表公司与客户洽谈业务、进行商务谈判。
- 5.负责合同的执行工作，与客户协调，收取各期合同款项。
- 6.负责做好客户信用程度和经销能力的资历调查评价和确认。
- 7.负责对客户意见和投诉的接待，协调沟通和处理。
- 8.有计划、有目标地学习专业知识，提高业务能力。
- 9.完成销售所涉及的各种表格。

任职要求：

大专或以上文化程度，市场营销或外贸经济类相关专业，接受过市场销售知识培训以及相关实操培训；通晓公司销售管理制度、办法、市场销售及客户拜访等各种操作规程、公司销售产品的情况；具有较强的公共关系处理技能和组织协调能力；有一定的市场开发能力，性格外向，有较广泛的社会关系；身体健康。

须知二：权限

权限是指为了保证职责的有效履行，任职者必须具备的，对某事项进行决策的范围和程度。销售员的权限在各个企业不一样，你要主动地向上司询问，或者查阅企业内的一些文件。

须知三：义务

百分之百地完成职责就是义务，也就是说，一旦有了正式的职务，同时就有了完成职责的义务，两者同时存在且不可分割。

表现义务的方式有许多种，不仅仅是最后的成果，还包括及时向领导做中途汇报、彻底遵守企业的各项规定，以及执行权限之外的工作时应事先请示有权限的人等。

透彻地理解了这三个方面，就基本上搞清楚自身的职责了。

第二节 了解自己的企业

事项一：了解企业的基本资料

作为销售新手，进入一个企业，必须对自己所要服务的企业的资料有一个比较确切的了解，这对你处理同事关系、回答客户问询、做好销售工作会有很大的帮助。

企业的基本资料通常包括以下内容。

- (1) 企业的历史（发展历程）、现状（规模、实力）、未来（发展规划、前景）。
- (2) 企业主营业务、生产能力、市场占有率。
- (3) 企业在行业中的地位。
- (4) 企业的组织结构及内部关系。
- (5) 企业的管理制度。
- (6) 企业文化、经营理念、品牌战略及市场策略。
- (7) 企业销售员的管理制度及销售员的流动率、升迁状况等。

事项二：了解企业的组织架构

组织架构是企业的全体成员为实现组织目标，在管理工作中进行分工协作，在职务范围、责任、权力方面所形成的结构体系。透过组织架构，你可以了解以下方面。

- (1) 各人自身的工作权责及与同事工作的相互关系，权责划分。
- (2) 公司中对上司、对下属的关系，应遵循何人的指挥，须向谁报告。
- (3) 员工升迁渠道，建立自己的事业目标。由此，帮助团队的建立，发挥最大的团队效益。

作为销售新手，应在销售部（营销中心）发展，所以，理所当然地要对销售部（营销中心）的组织架构有充分的了解。不同规模的企业，其销售部的职位设置可能会不同。图1-1是销售部组织架构的基本形式。

事项三：了解企业的规章制度

要融入一个企业，必须对该企业的文化有所了解，要按照企业的行为规范、

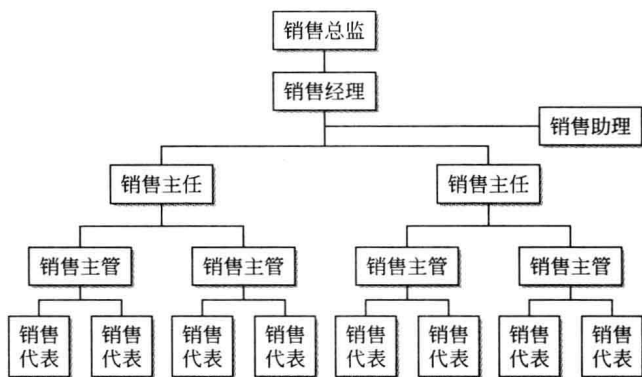


图 1-1 销售部的组织架构

工作方式来工作，而不是按照自己的想法来行事。另外，企业里部门多、人员多、工作繁忙，销售员必须树立自觉遵守纪律的思想观念，认真遵守、贯彻执行企业的各项规章制度和工作守则，服从企业对工作的安排和调动。这是统一协调做好工作的前提和保证，是使整个企业工作避免因某个环节出差错而全局混乱的保证。

而对于新入职的销售人员而言，了解企业文化最简便的方法是阅读企业的员工手册和一些规章制度。

“员工手册”是企业规章制度、企业文化与企业战略的浓缩，是企业内的“法律法规”。是员工了解企业形象、认同企业文化的渠道，也是自己工作规范、行为规范的指南。

（一）员工手册

员工手册通常由以下几部分组成。

1. 手册前言

对这份员工手册的目的和效力给予说明。

2. 企业简介

使每一位员工都对公司的过去、现状和文化有深入的了解。可以介绍企业的历史、宗旨、客户名单等。

3. 手册总则

手册总则一般包括礼仪守则、公共财产、办公室安全、人事档案管理、员工关系、客户关系、供应商关系等条款。这有助于保证员工按照公司认同的方式行事，从而达成员工和公司之间的彼此认同。

4. 培训开发

一般新员工上岗前均须参加人力资源部等统一组织的入职培训，以及公司不定期举行的各种培训以提高业务素质以及专业技能。

5. 任职聘用

说明任职开始、试用期、员工评估、调任以及离职等相关事项。

6. 考核晋升

考核晋升一般分为试用转正考核、晋升考核、定期考核等。考核评估内容一般包括指标完成情况、工作态度、工作能力、工作绩效、合作精神、服务意识、专业技能等。考核结果为优秀、良好、合格、延长及辞退。

7. 员工薪酬

薪酬是员工最关心的问题之一。应对公司的薪酬结构、薪酬基准、薪资发放和业绩评估方法等给予详细的说明。

8. 员工福利

阐述公司的福利政策和为员工提供的福利项目。

9. 工作时间

使员工了解公司关于工作时间的规定，往往和费用相关。其基本内容是办公时间、出差政策、各种假期的详细规定以及相关的费用政策等。

10. 行政管理

行政管理多为约束性条款。比如，对办公用品和设备的管理、各人对自己工作区域的管理、奖惩、员工智力成果的版权声明等。

11. 安全守则

安全守则一般分为安全规则、火情处理、意外紧急事故处理等。

12. 手册附件

与以上各条款相关的或需要员工了解的其他文件，如财务制度、社会保险制度等。

（二）其他制度

其他制度包括员工行为规范、考勤制度、请假方式、奖惩制度、体检制度、仪容仪表制度等。

事项四：了解公司的产品

（一）了解产品本身的相关知识

对销售员而言，产品知识所涵盖的范围是非常广泛的，它是指销售一件产品所需要知道的各种知识。销售员需要从以下方面了解与产品有关的知识。

1. 产品的基础知识

（1）产品的“硬件”部分。产品的“硬件”部分是指产品的性能、品质、材质、特点、制造方法、重要零件、附属品、规格、改良点及拥有的专利等。

（2）产品的“软件”部分。产品的“软件”部分主要是指产品的设计风格、色彩、流行性、前卫性、包装等。目前，市场上同类产品的功能趋于雷同，实物