

KEY ACCOUNT SELLING

用脑拿订单

营销及销售行为专家
孙路弘最新作品

大客户销售

能力测试与成长

10大关键素质，5大关键技能，110道实战测试题
一本提升大客户销售能力的实战秘笈

孙路弘◎著

KEY ACCOUNT
SELLING

用脑拿订单

大客户销售

能力测试与成长

孙路弘◎著



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

大客户销售：能力测试与成长 / 孙路弘著. —杭州：浙江人民出版社，2012.9

ISBN 978-7-213-05010-7

I. ①大… II. ①孙… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第169347号

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京诚英律师事务所 吴京菁律师

北京市证信律师事务所 李云翔律师

大客户销售：能力测试与成长

作 者：孙路弘 著

出版发行：浙江人民出版社（杭州体育场路347号 邮编 310006）

市场部电话：（0571）85061682 85176516

集团网址：浙江出版联合集团 <http://www.zjcb.com>

责任编辑：金 纪

责任校对：张志疆

印 刷：北京京北印刷有限公司

开 本：720 mm × 965 mm 1/16

印 张：17.25

字 数：27.4 万

插 页：4

版 次：2012 年 9 月第 1 版

印 次：2012 年 9 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-213-05010-7

定 价：49.90 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与市场部联系调换。

为什么要进行大客户销售的测试

没有测试就没有进步

《用脑拿订单》已经出版六年了。在销售领域，这本书的销量遥遥领先，保持畅销书、长销书的地位已经许久了。随后，我又出版了一本《用脑拿订单：经典案例实录》，期望读者有机会通过更多的中国实战案例加深对大客户销售知识的理解，强化实战销售过程中，与客户互动沟通技巧和技能的表现水平。感谢读者的厚爱，这本书的销量也超过了2万册。之后又有两本书问世——《图解用脑拿订单·功力篇》和《图解用脑拿订单·兵法篇》。这两本书的出版再一次促进了“用脑拿订单”系列的销量，也再一次引发了读者的思考。

● “我感觉这本书让我的实力倍增，但是，增加了多少，我自己也不知道。能用我在销售过程中取得的销售业绩衡量我的实力吗？”

● “我的销售实力确实得到了提升，但是，我们经理说，其实是车好卖，客户都是冲奔驰这个牌子来的，所以我的销售业绩不算什么惊天动地的伟绩。我困惑，明明是灵活运用了《用脑拿订单》中的技能，并且确实有效地让客户信任我。经理贬低我的原因我知道，我就想找一个机会，能够让经理知道我的实力。有没有销售大比武的项目？我一定报名。”

● “孙路弘老师的所有图书我都买了，每一本读后都得到了技能的提高，因为孙路弘老师最在意的不是空谈理论，而是直接从实战开始，全面落实操作性的销售技能。可是，当我跳槽时，如何让面试官知道我确实具有超强的大客户销售实力呢？”

在过去五年的企业培训中，我经常遇到企业的人力资源总监或是销售经理有类似的抱怨：“销售高手真的不好找，面试是看不出来的。面试感觉不错的人吧，招进来却不怎么样。”而来自市场总监的抱怨却是：“我们企业有心培养，可这实在是太难培养了。另外，在销售队伍管理时，往往用销售额来作为业绩考核标准。这种区别水平高低的方法，也有失公允。毕竟有一些销售人员拿到单子是运气的因素，而有一些成熟的销售高手却没那么好的运气。”

的确，只要涉及人的能力的鉴别，就一定涉及采用的标准。销售属于社会科学，比起数理化这样的自然科学更加不容易鉴别，目前缺乏一套实用而有效的鉴别销售人员的测试系统。人性是复杂的，销售人员遇到的社会也是多变的——客户在变，产品在变，竞争在变。销售人员的水平也在变，但是，却没有工具可以鉴定在向什么方向变，也不知道变的程度如何，甚至在决定重点培养对象的时候，也很难通过不同销售顾问之间的能力鉴别来判断谁的潜力更好一点。

通过测试来鉴别和提高人的行为能力水平

那么，一个人在社会的表现行为也能够测量出来吗？

答案是，精确的社会科学研究以及大量的数据证明，完全可以通过选择题的形式来鉴别人的行为能力水平。

请读者自己参与做一个测试：

1. 您见过扑克牌吗？一定见过。那么请回答，扑克牌中，梅花 K 上人像的两个眼睛都是睁开的吗？

- a) 是
 - b) 不是
-

您是不是觉得无法选择了？就算做出选择，我想您一定也是猜的，而不是确定知道答案。为了让您能够参与，我增加一个选择，如下：

- c) 没注意过

这样总可以选择了吧？

这个问题非常简单，答案就在你的手边，自己去找吧。

多数人的答案都是 c，说明芸芸众生都严重缺乏系统的注意力。但是，如果有人注意过每一张扑克牌，他就可以坚定地说，我知道答案，应该选择 a。

一个题目就可以测量出不同人在观察细节能力方面的差异，并能够预测出他的发展潜力，以及发展的方向。

结论已经出来了：通过回答一些有价值的问题完全可以将人的某种能力水平

区分开来。

随后，我们还发现了选择题的第二个重要意义。那就是通过做选择题，做题人的能力可以逐步得到提高。如果读者愿意，我们还可以继续实践一下。请找一副扑克牌，核实一下刚才的题目，认真仔细地再看一遍扑克牌，请一定要看。现在把扑克牌收好，不要再放在眼前了。

请回答如下问题：

2. 扑克牌中，方片 K 人像的脸上，你可以看到一只眼睛。

- a) 对
 - b) 不对
-

如果你还无法确定这个答案，那么，也许你刚才根本就没有去看扑克牌；或者，确实你的观察能力较弱。但是，如果你确定知道答案，就说明你的观察能力正在提高。通过挑战自己做选择题，居然可以让人渐渐提高一些行为能力，这应该是社会科学测试的另外一个副产品吧。那我们再来看两道题：

3. 在黑桃 J 上，可以看到人像的手。

- a) 对
 - b) 不对
-

4. 在红桃 Q 上，人像手里拿的是剑。

a) 对

b) 不对

如果你认真回答这些问题，只要认真，那么你的观察能力就开始发芽了。你会将扑克牌好好找出来，每张都仔细观察一遍，互相比较，之后你自己肯定可以再出许多类似的题目了。

如果真的是这样，你身上观察能力的潜质就被激活了。

我们采用了类似的方式来测试销售人员建立大客户关系的能力水平，以及挖掘销售线索的技巧水平。这不仅可以测试出答题人的销售功力，还可以引发测试者的思考，并在不知不觉中提高实际销售过程中与客户打交道的能力。当然，也提高了销售业绩。

真的有这样的系统测试题吗？这本《大客户销售：能力测试与成长》将带你启程，测试大客户销售顾问的 15 个实战技能，提升大客户销售顾问的无形潜能。

引子

如何使用本书 // 001

课前测试

大客户销售素质能力水平测试系统 // 007

第一部分

大客户销售的 10 大关键素质

第 ① 课

个人成就驱动力：永远关注下一步 // 025

第 ② 课

做事的执著程度：让坚持成为一种习惯 // 042

第 ③ 课

陌生接触力：用信息交换信息 // 059

第 ④ 课

竞争意识：超越客户的期待 // 076

穿插故事 找到销售的感觉 // 090

第 ⑤ 课

合作意识：让 1 + 1 真正大于 2 // 096

第 ⑥ 课

外向性程度：主动建立关系 // 105

第 ⑦ 课

目标导向力度：为目标而战 // 115

第 ⑧ 课

“没事找事”：主动启动新事物 // 124

第 ⑨ 课

自我管理：细节决定成败，嗅觉决定高度 // 133

第 ⑩ 课

核心驱动力：把每一天都当做生命中的最后一天 // 145

第二部分

大客户销售的 5 大关键技能

第 ⑪ 课

抓住客户内心的需求：触动心灵的价值 // 157

第 ⑫ 课

与客户建立密切关系：拥有自己的人际关系库 // 167

第 ⑬ 课

树立权威印象：“我就是专家” // 177

第 ⑭ 课

把握销售机会：识别销售 3 大阶段的 3 大机会 // 189

第 ⑮ 课

注重商业互惠交往：没有交换，就没有价值 // 202

结语

打造卓越销售顾问 // 214

附录 A

销售名词解释 // 224

附录 B

课前测试答案及分析 // 256

附录 C

销售故事索引 // 259

附录 D

扑克牌的秘密 // 260

如何使用本书

“用脑拿订单”之《大客户销售：能力测试与成长》一书通过销售技能的进阶测试来逐步提升大客户销售的实力水平。亲爱的读者，你能否每天抽出 60 分钟的时间？其中，45 分钟阅读，15 分钟尝试做每一课中的小测试。如果可以坚持 15 天，你的大客户销售技能水平会得到稳步提高。这种提高会表现在两个方面。

第一个方面是素质提升。一个优秀的销售顾问必须拥有良好的社会交往能力。在人与人彼此交往的过程中，每个人都有机会通过举止言谈来感觉对方的性格、文化修养、价值观、世界观等。如果你可以熟练掌握这本书的十堂素质课，那么你应该算是一位合格的大型项目高级销售顾问。

第二个方面是技能提升。人的技能表现为一种行为，比如，骑自行车就是具

体的行为。销售也需要有具体的行为。销售过程中包括一系列人与人交往的过程，销售顾问在其中表现出各种行为，会给客户以不同的印象。在这些过程中，销售顾问要能够快速、准确地判断客户内心的需求，不用客户说出来就能预知。你是否能快速与客户建立信任关系？是否能给他营造权威的感觉？在交往过程中，是否能及时准确地把握客户的冲动？是否能做到坚持公司的价格体系原则，但仍然让对方对你非常满意？大客户销售的5大关键技能需要你每天抽出60分钟，测试、尝试、反思、再次开始……这个过程是在帮助你把自己打造成大客户销售高手。

每一节课都旨在培养一个具体的素质或技能。每一个知识点都包括一些必须透彻理解的术语。在理解了术语后，立刻进行实践，通过做测试题的方式来试错。**人类与动物最大的区别，就是能够在尝试中校正自己的行为。**

阅读本书与你以往的阅读过程不同，需要你准备笔和纸。你必须要参与，必须回答书中的问题。你现在学习的是技能，而将来表现出来的是实力。考试无法证明你真的懂了，真的会了，真的能在工作中发挥作用了。只有通过与人交往的行为才能鉴别你的水平。所以，切记，必须动手，必须有行动。

为了让你能够看到自己的进步，你要在正式课堂内容开始前就做一个测试。就像有些学校在开学第一天对所有学生进行测试一样，学校第一天进行测试的目的是将相同水平的学生分到一个班，利于进行针对性教育。**本书课前测试的目的不是“分班”，而是让读者充分了解自己目前的水平。**深刻认识了自己的现有水平再开始学习，你的素质或技能会有针对性地逐步提升。同时，这个进步也会明晰地反映到你的具体工作中。

学习术语的方法

销售是一门社会科学，所以学习销售技能是需要一定知识基础的，并非简单粗暴的练习就能解决问题。仅仅依靠高强度练习，而不讲策略方法，是不会学到任何有技术含量的技能的。

技术含量体现在一些术语上。且看这句话：

“一个不断要与陌生人接触的销售人员，通过谈话、交往逐步建立关系并赢得信任，就必须具备情商。”

在这句话中，陌生人、关系、信任、情商，都是术语。在学习销售实战 15 项素质和技能的过程中，你会遇到许许多多大家看上去都知道什么意思，但是，深究一下却无法说出准确含义的词汇。

在这里先要提醒读者，如果你不理解一个术语，就算可以熟练背诵，也仍然成不了高手。知其然，必须要知其所以然。因此，要慎重对待术语，将术语透彻理解，并即时运用在实战测试题目中，你才有机会真正掌握每一课要提高的销售素质或技能。

参与测试题的方法

每一课都有许多练习题目，目的是测试你对术语的掌握程度，是否真的能在具体的生活环境中巧妙变通，应用自如。因此，每一课，你必须要做测试题，不

能仅仅用眼睛阅读文字，这样是无法学到真正技能的。每一天拿起这本书的同时，必须还要准备笔和纸。动手学销售。不动手，什么技能都无法掌握。如果不真正骑到自行车上去，就算了解再多的原理和术语，上车后，仍然不会骑。

提高销售技能的关键是掌握术语，立刻操作，手脑并用，反复练习。

学习销售的核心思考方法

学习销售也需要养成一种思考问题的习惯。将一个方法变成你遇事时的本能反应，比如遇到烫手的碗，手会立刻缩回。

那么，销售真正要具有的思考方法就是，时时刻刻设想对方想要什么，时时刻刻用对方的需求与自己的产品进行比较。顶级销售都具备一个高超的、神话般的能力：**对方还没有开口，你已经明了对方的内心。**

本书用 15 节课来逐一讲解大客户销售顾问必备的 10 项基本素质，以及 5 项关键销售技能。每堂课的讲解中都有实际的例子，也有关键术语，也有思考方法。思考方法是贯穿在整个测试系统中的。读者会在不知不觉中养成一种习惯，并在生活中磨炼这种习惯，不断微调，最终形成自己的制胜方法论。

生活中处处是销售

人的一生就是不断销售自己的过程，这个说法一点都不夸张。你要说服别人接受你的观点，需要沟通，需要讲解，这就已经是销售了。你需要说服别人信任你，你有价值，从而聘用你，这不是简单的找工作，而是在销售自己。你对旅行计划

有着自己的见解，想说服朋友听从你的建议，这仍然是销售工作的范畴。说服别人认同一个观点，说服别人采取一个行动，说服别人在公共场所不要吸烟，都是销售自己观念的过程。

生活中处处是销售，学到的销售技能要立刻在生活中使用。不一定第一次就能够如愿以偿，但是，练的次数越多，日后成功的把握就越大。

有些课在结束后会给你布置生活中的行动要求。如果没有真的在生活中去做，那就不要开始下一节课的学习。

书本是人们走向成功道路的动力源泉，是燃烧用的石油，是支撑你的电池。不断练习书本中的知识就是你加油的动作，充电的行为，是你提升自己实力、动力、爆发力的基础。

忘记过去的挫折，从这本书开始，每天 60 分钟，15 天改变命运！

书中处处有生活，生活处处有技能，本书包括的人际交流三大心法融汇在 15 节课程中。

第一，人情世故。

人情世故，销售不可或缺，学校没有教过，只有通过长期体会方可悟出。做事要仔细斟酌，滴水不漏。

第二，小恩小惠。

这是人际关系的润滑油，人生发动机不可少，且要不断添加。学校老师没讲，父母长辈没说，行家里手从来就不公开说，但这本书中却有。生活中最润物无声的那些牵挂，影响人际关系的那些机关，一个都不能少。少了一个，那是本书的耻辱，是作者的瑕疵。我们追求十全十美，万无一失。

第三，察言观色，明察秋毫。

这是大家都听说过，没有见过的，更不知道怎样学的神奇心法。没有掌握几

招夺命秘诀，怎么能够巧妙送礼，怎么能够有效运用话中话，话外话，话里有话？怎么能够做到听出弦外之音，听出那没有说出来的心思？放心，这本书里也有。

在本书中，实战题目多达 110 道。生活测试，字里行间俯仰即是，随时都在检查你在生活中的观察能力、细节能力以及思考能力。书中提供的最有意义的帮助就是解构实力，不仅揭示实力的现状，还解释实力的构成，并教会你进一步培养实力的具体做法。本书的特点就是强调轻松掌握，快乐学习，让你在不知不觉中提升销售功力。这才是境界。**所有这些都围绕着一个永恒的核心，那就是动脑学销售，用脑拿订单。**

一本实战测试手册，一本销售制胜秘笈，让你快捷易学。仅仅 15 步，让你独步江湖，如入无人之境，饱览高处风光。书就在你手中，路就在你眼前。请拿起笔，勾勒出你成功的通途……