

跟着顶级销售员跑一天，
胜过自己摸索好几年。

的一天



 中国纺织出版社

顶级销售员 的一天

中村胜宏 著



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书作者遍访各行各业的顶级销售员,从年营业额突破亿元的房地产高手、年卖百辆名车的汽车业务员,到千万业绩的保险专员、操作上千万资金的银行理财专员,再到日卖百件服饰的夜市小贩,整理出顶级销售员必备的七大能力,找出顶级销售员每天都在用且最实际、最有效的销售技巧,这也让您有机会一窥他们的成功密码,进而向他们学习,成为该领域中的佼佼者。

原文书名:用Top Sales的一天学销售

原作者名:中村胜宏

©我识出版社有限公司,2011年6月

本书经由我识出版社有限公司正式授权,同意经由中国纺织出版社出版中文简体版本。非经书面同意,不得以任何形式任意复制、转载。

著作权合同登记号:图字:01-2012-6074

图书在版编目(CIP)数据

顶级销售员的一天/中村胜宏著. —北京:中国纺织出版社, 2012.12

ISBN 978-7-5064-9204-1

I. ①顶… II. ①中… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第230620号

策划编辑:刘箴言 顾文卓 特约编辑:雷 婷 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2012年12月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:20

字数:195千字 定价:45.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

成功者的一天，原来如此！

相信你一定很好奇，既然老天爷是公平的，每个人一天都是拥有24小时，那么，成功人士与平凡人两者的一天，到底哪里不一样呢？

我们可以简单地说，虽然在时间安排上因人而异，但关键还是在于**成功人士每一天的时间都能有效利用，而且每天都会进步一点点。**

另外，成功人士，他们做事从来都有目标，不会为一些琐事而耽误时间，他们把一切都寄托在梦想上，为了梦想他们可以坚持到底；他们不懂得放弃，因为他们有自己的信念。

除此之外，成功人士还会用这样的态度度过一天：

► 以热诚的态度看待人生

态度决定未来。一个人能否成功，往往就取决于他的态度！

成功人士与失败者之间最大的分别是：成功人士始终拥有最热诚的态度、最积极的思考、最乐观的精神和最辉煌的经验，以支配和控制自己的人生；失败者则相反，他们的人生是受到种种失败、疑虑所引导和支配的。

你的态度决定了你人生的成功与否——

- 我们怎样对待生活，生活就怎样对待我们。
- 我们怎样对待别人，别人怎样对待我们。
- 我们在一项任务刚开始时的态度就决定了最后的成功与否。
- 我们的环境——心灵的、情感的、精神的……完全由我们自己的态度来创造。

► 每天都要目标明确并对目标进行管理

什么是目标明确？简单地说，目标就是构筑成功的砖石，目标使我们产生积极性，你给自己定了目标，就有两方面的作用：一是你努力的依据，二是对自己的鞭策。目标给你一个看得着的标靶，随着你不断地努力去实现这些目标，你就会有成就感。据统计，有98%的人对心目中的世界并没有一幅清晰的图画，因此如果计划不具体，就无法衡量是否能够实现，那就会降低你的积极性。

至于目标管理，就是说要把整体目标分解成一个个易记的目标。把你的目标想象成一座金字塔，塔顶就是你的人生目标，你定的目标和为达目标而做的每一件事都必须指向金字塔顶。

► 始终相信，一勤天下无难事

天才的成功只有十分之一是靠灵感，十分之九是靠勤劳。而平凡的我们，要想成就一番事业，就更加需要勤劳了。唯有用勤劳的双手去创造，用务实的态度去面对每一项工作，才是成功的基础。

对大多数人来说，从来到这个世上开始，就要接受没有显赫的背景，没有过人智慧的现实。面对如此现实，怎样才能让自己脱颖而出，成就一番事业，已成了每个人内心最渴望得到的答案。通过对无数成功人士的观察，我们发现了他们身上最重要的特质，就是勤劳和务实。勤能补拙是良训，“一分耕耘，一分收获”这句话也再次揭示勤劳的意义，它告诉我们：**想要获得成功，就必须付出辛勤和汗水，只想靠上帝眷顾是不可能的。**

勤劳的付出，也需要务实的精神、实干的态度做基础，只有在实干

基础上的勤劳，才能让一个平凡的人走向真正意义上的不平凡。

► 善于理财

理财正在现代人的日常生活中逐渐成为一种时尚，理财是一门技术，靠的是智力而非体力；想要轻松理财，除了可以把资产交给专家打理外，自己也应当不断学习理财知识；成功理财需靠心智，而这份心智便来自于学习积累。不论是否交给专家打理，倘若自身多少也有些理财方面的专业知识，就能进一步帮助自己避免一些理财陷阱，以免投资化为泡沫。学习理财知识难不难呢？其实只要平时培养对理财的兴趣，多注意相关的讯息、多接触理财团体并参与讨论，随着时间累积，自然而然就可具备一定的财智。

► 用自律度过每一天

自律向来是一个老生常谈的问题。虽说老生常谈，但也还是不得不谈。毕竟对每一个人来说，自律都是十分重要的，正因为有自律才让我们得以避开诱惑，绕过歧途，最终走向成功。这么说来似乎有些夸大自律的作用，毕竟通往成功的路上还要有坚持、忍耐、刻苦等特质。但是换一个角度来看，正因为有了自律才有了坚持，因为有了自律才有了忍耐，因为有了自律才有了刻苦。

所谓自律就是遵守法度，自加约束。如果把自律比喻成一个球筐，那么人的思想和行为就如筐中的球，没有自律这个球筐，人的思想就会虚幻缥缈，行为就会失去分寸。自律就像是一条缰绳，拉着我们这些懵懂却张扬的野马，使我们不会因兴奋过度而掉下万丈悬崖。自律也像一个导航仪，虽然只是船上并不起眼的配备，但有了它，我们就不会迷失

方向，船永远指向要去的地方。换言之，**自律就是我们生活和学习中的纪律和规则，是自己对于自己言行的监督**，它们之间的关系就像权利与义务一样紧密。

► 每一天都谦虚好学

要想成功还必须好学。

好学可以说是成功的前提条件。纵观古今中外，大凡有所成就的人，哪一位不爱好学习呢？凿壁借光、囊萤映雪等故事千古流传，爱迪生即使面对生活贫困、劳动艰辛，也没有忘却学习，凭着对知识的不懈追求，终于获得巨大的成功。历史上这样的事例不胜枚举，即使现在的现实生活中也不乏其人。

然而只是好学，就一定能成功吗？当然不是，你还要有正确的方法。就像划船一样，划桨的方法和方向正确与否，关系到能否顺利到达彼岸。伟大的物理学家爱因斯坦曾经发表一个成功公式： $A=X+Y+Z$ ， A 代表成功， X 代表艰苦的劳动， Y 代表正确的方法， Z 代表少说废话。这个公式同样可以套用在学习这件事上，也就是说，**要想获得成功，一要靠艰苦的努力，二要靠正确的方法。**

► 拥有良好的人际关系

所谓人际关系，是指人们在各种具体的社会领域中，通过人与人之间的交往建立起心理上的联系，它主要反映在群体活动中，人们之间的情感距离和亲密的互动都属于良好的人际关系，对于一个人的工作、生活和学习是有益的；相反的，不和谐、紧张、消极、敌对的人际关系则是不良的现象，对一个人的工作、生活和学习是有害的。

社会心理学的调查研究表明，良好的人际关系是一个人心理正常发展，保持健康和幸福生活的重要条件之一。

所以学会建立良好人际关系的方法，掌握其途径，对建立一个良好的工作环境是十分必要的。

► 凡事都立即采取行动

在现实生活中，我们往往是心动的时候多，行动的时候少，把希望放在今天，而总把行动留在明天。梦想着成功，却没有付诸行动。而真正的成功者，则是把行动放在现在，把希望放在未来。

在人生这个大舞台上，想成就一番伟业的人多如过江之鲫，但结果往往是如愿者不足一二，平庸者十之八九。这里除了机遇、胆略、资金因素外，更重要的是大多数人一直处于思考、梦想、迟疑的状态，从而习惯性地推延行动。在犹豫中，错过了良机，这样一晃，可能就是一生。只有少数人，不仅有思考的能力，而且还是积极行动的巨人。

行动孕育着成功，行动起来，也许不会成功，但不行动，永远不能成功。不管你们梦想是大是小，目标是高是低，如果你想成为顶级销售员，那么从现在开始，积极行动起来吧！只有紧紧抓住行动这根弦，才能弹奏出美妙的音符。

前言

顶级销售员都是这样度过一天的

● 成功的一天，你就要做好这七件事情！



如果希望业绩增长，绝对不会是一天两天就做得到的事，当然也不用去期待自己可以在突然之间就好像脱胎换骨似的换了一个人，因为在销售这条路上是没有速成的方式，销售员如此，企业主也应该如此。身为企业主如果要让自己公司的销售员成长，绝对不是只教他方法和技巧这么简单，因为没有足够的真功夫就不会有扎扎实实的业绩出现。想要业绩增长10倍绝对不是梦想，但是要获得10倍的增长，你就必须下足工

夫才办得到。

以下是可以让任何一个渴望在销售业界中成功的销售员业绩增长10倍的方法；看起来可能平凡无奇，但却是实实在在有用的，如果你愿意真正地将这些方法落实到每一天的销售生活当中，你的生活一定会到处充满惊喜，而且一定会由衷地说出：“哇！真好，我的收入又增加了！”

► 利用晨间学习，效果最佳

很多朋友一天之所以都没有一个很好的开始，是因为每天早上总是拖到最后一秒才出门，最后一秒才进公司，一个匆匆忙忙汗流浹背的开始怎么可能还去期待会有充满惊喜的一天呢？有些人或许会说：晚起是因为晚睡，晚睡是因为工作，其实这不是一个不可改变的习惯，只要给自己一个重要的理由就可以用一个崭新的习惯来替换这个旧习惯，“因你想让自己的收入增长10倍！”应该就是具有足够力量的理由，能让你养成一个新的习惯。早起是因为早睡，早睡是因为要每天早上拥有一个好的开始！

古语有云：一日之计在于晨。早上是一个人大脑记忆力最好的时候，所以最适合学习，透过早上的学习可以让自己拥有一天最好的开始。而且要让学习变成一个习惯，不是今天有时间今天看书，明天有时间明天看书，因为三天打鱼两天晒网的读书习惯所取得的成效并不大，唯有持续不断的学习可以学到新知识，而且还可以训练自己持之以恒的态度。

早上起来学习甚至还能训练自己的意志力，因为睡觉是一件很舒服的事情，尤其是冬天暖和的被窝更会令人留恋，当闹钟响起时你是战胜自己起床学习，还是被惰性打败继续睡觉呢？如果可以在每天早晨都拥

有一个战胜自己的开始是多么令人鼓舞的一件事呀！古人说过一句话：早起的鸟儿有虫吃。正是因为早起的人比别人积极，比别人努力，所以他才会比别人拥有更多的机会，去完成更多的业绩。

► 做好每日计划表，再次确认目标

凡事没有计划的人其实就是在计划失败。你完全可以利用早上将自己一天要拜访的客户数量，拜访路线要如何走才有效率，拜访的内容是什么等，都做好书面的计划，不要只是靠着自己的大脑记，我们的大脑是用来思考，而不是用来记这些烦琐事物的，对自己负责任的人，是会将自己每一天的工作进度用这些书面报告去跟自己作汇报，并且自己去检查自己，你自己就是自己最严格的主管。如果你是一个每天都不做工作计划而且毫不改进的销售员，那么想必你的每一天都是一个错误而且失败的开始！

当你自己设置了自己的销售目标之后，每一天都要将你的目标重复以下几个步骤，不断地做确认，并且不断地将这个目标放进自己的潜意识中，因为不去确认的目标很快就会因为忙碌的生活或是工作上的挫折而逐渐被淡忘，要记住目标也需要细心的呵护才能够完成：

步骤一：每一天将自己的目标大声念出来，就像是背书一样，将它背得滚瓜烂熟，而且要固定自己背诵目标的次数，严格要求自己 每一天都要将这背诵的次数完成。

步骤二：将自己的目标用默念方式在自己的心中复诵，并且将这些目标的字眼一个字一个字地在大脑中写下来，而且是慢慢地把它写下来，而不是把它当成无聊的内容稀里糊涂地草草背完。

步骤三：让自己的心情沉静下来，用心地去幻想成功，让成功的画面清晰地自己的大脑中出现，并且透过幻想成功让自己从每一天的早晨就可以拥有一个积极、兴奋而且充满希望、愉快、战斗力的开始。

► 拜访客户后，马上检讨

有很多人无法从自我检讨中获得最多的经验，原因是没有做立即的检讨，一个人可能会因为工作的忙碌或是因为情绪的影响，抑或是外在环境的种种因素，结果在自己大脑记忆最清晰的时候并没有将宝贵的经验留下记录，这真是一件很可惜的事，因为任何一个我们曾经努力过的案例都是最好的学习机会，所以一个懂得自我要求、自我成长的销售员，就要能够从任何的案例当中让自己获得最多的成长。

不要让自己停留在上一个案例成败的情绪当中，因为留在这样的情绪中只会破坏了立即的检讨，不单单是难过或挫折感会造成自我检讨的拖延，其实快乐的情绪或是案例所带来的成就感也会造成自我检讨的拖延，成熟的销售员要有马上跳脱出情绪牵绊的能力，要有经验至上的观念，这样才能从失败案例中学到检讨之后的经验，也能够从成功案例当中学到如何让自己更好的经验，而这些经验就是可以做到立即检讨的人能够获得的特别的福利。

在立即检讨中可以问自己几个问题，然后从中获得经验：

问题一：我做了哪些事、说了哪些话是对的，而且是对成交有帮助的？

问题二：我做了哪些事、说了哪些话是错的，而且是对成交有阻碍的？

问题三：我哪些事做的，哪些话说的，比以前更进步了？

问题四：有没有因为疏忽而犯了自己不应该犯的错？

问题五：我做了哪些的突破，有哪些成长？

► 要将每个人都视为百万客户

一个态度很好的客户并不见得就是你的百万客户，而一个态度不佳的客户也不见得就不是你的百万客户。

一个大企业客户并不见得就是你的百万客户，而一个小企业客户也不见得就不是你的百万客户。

一个你很熟悉的客户并不见得就是你的百万客户，而一个你陌生的客户也不见得就不是你的百万客户。

一个稳定发展的公司并不见得就是你的百万客户，而一个正在创业的公司也不见得就不是你的百万客户。

事实上你根本不会知道你的百万客户是谁，也许他已经出现在你的客户名单中，也许他就是你明天即将要去拜访的对象，机会随时都有可能在你身边出现，是否能够掌握就看你是否已经做好将每个客户视为你的百万客户这样的心理准备。

你的观念和看法决定你对客户的态度，客户也许今天并没有签下百万订单的实力，但是如果有一天他手上有了百万订单时，你还是不是他想要成交的对象呢？

销售员的订单是经过时间日积月累而成的，今天我们种下了什么因，未来就会结成什么样的果，当有一天百万订单出现的时候，这绝对不会是侥幸得来的机会，而一定是长期努力所得到的结果。

意外的收获是，当你将一个客户视为百万客户时你将会发现你对客户的态度，你对客户的用心，你对客户的要求，你为客户所做的一切都会和现在有很大的不同，而且当你将客户视为百万客户时，你会惊讶

地发现客户与你之间竟然会如此接近，客户会将你视为朋友而且无话不谈，那么不管是否真正成交百万订单，在自己的人生当中都会多了一个好朋友，其价值岂止百万！

目 录

第1章

一日之计在于晨

制胜先机，关键就在早上几分钟

一年之计在于春，一日之计在于晨。早会可以说是集全日管理于短短的数十分钟内，不仅能全方位地对每个人、每件事进行清理和控制，达到改善员工精神面貌，创建组织学习文化，更能建立相互检查、相互监督的考核机制，聚焦公司品牌文化引导企业行为，提高核心竞争力。

现场直击：Andy的一天	003
01 晨读、晨运，提供你一天所需活力	007
02 早会，是你迈向顶级销售员的第一步	013
03 善用一日最精华时段，有效安排早会	020
04 早会除了要办得有声有色，更要有用	029

第2章

拟定一天的拜访行程

事分轻重，大小生意不漏接

制订行程表不仅可以提高效率，更有助于积极地完成任任务。

时间有效运用的基本方针，就是把自己每一件事情、时间、工作摆在最有效率或最有生产力的地方。销售员每一天的工作，不外乎是拜访客户、打电话或者是产品的介绍；因此这就要求精神集中，并养成一种专注的好习惯，没有计划就是计划失败，身为销售员首先就要学会在行前安排好一天的行程表。

现场直击：Andy的一天	039
01 要当时间的主人，善于活用每一刻	042
02 避免时间浪费的方法	049



03 行程安排注意事项	055
04 展开拜访行程前，要做好资料搜集	059

第3章 开始拜访客户 掌握谈话技巧，激发客户购买欲望

在销售的过程中，客户拜访可谓是最基础最日常的工作了——市场调查需要拜访客户、新品推广需要拜访客户、销售促进需要拜访客户、客户情谊维护还是需要拜访客户。很多身处各领域的顶级销售员也都有同感：只要客户拜访成功，产品销售的其他相关工作也会随之水到渠成。

现场直击：Andy的一天	069
01 拜访客户要有的放矢	072
02 拜访客户的无敌绝招	078
03 第一次拜访客户应该谈什么	087
04 训练胆量的捷径——陌生拜访不要怕	097
05 利用既有人脉创造佳绩的缘故拜访	108

第4章 完成签单与销售 追求业绩成长，薪水才能节节高

有人曾用“神仙、老虎、狗”来形容业务工作的生态，意思是说，销售员在外跑业务要像狗一样累，也得像老虎一样出招精准，才能最后得到订单，像神仙般快活！这句话点出了一个重点，就是不管业务工作再怎样辛苦，只要最终能够获得签单，完成销售，那么一切的辛苦也都值得了！因此，身为销售员的你，必须掌握、学会销售的技巧，达成销售的任务，工作的一天才不会白费！

现场直击：Andy的一天	121
01 业绩销售有技巧，完成交易没烦恼	124



02 你一定要会的销售必杀技	132
03 多多练习, 随时准备完成销售	138
04 如何识别客户的购买信号	153

第5章

这样做, 订单就能源源不绝

做好客户关系管理准没错

在顶级销售员的一天当中, 维持客户关系也是相当重要的一环, 因为客户就是你的衣食父母, 有了客户的支持, 身为销售员的你才有成长空间, 所以, 做好客户关系管理是相当重要的功课!

现场直击: Andy的一天	167
01 维持完美客户关系才是王道	170
02 业务菜鸟怎样找到客户	178
03 平息顾客的不满很重要	191
04 面对客户拒绝时, 该怎么办	199
05 按部就班做好名片管理	204

第6章

重视人际与社交

好口碑更有利于你的销售

人际关系是我们生活中的一个重要组成部分。倘若搞不好人际关系, 将对我们的工作、生活及心理健康, 当然还有你的业务都会造成不良的影响。在现实社会中, 由于个人的性格、禀赋、生活背景及目的等不同而产生的思想上的隔阂, 这是正常, 也是可以理解的。但倘若在工作或生活中和所有人都合不来, 那就不正常了, 此时就需要作自我调整并加以改变; 唯有踏出改变的第一步, 你的业绩才有机会随之源源不绝而来!

现场直击: Andy的一天	211
01 面对客户不害怕, 增加自己的交际能力	215