



时光文库101
销售掌中宝[01]

揭示错误做法
提出改正良方
步入销售正轨

你的销售 错在哪儿

崔小西◎编著



不适当的销售行为会让销售人员的前期努力付诸东流，正确的言谈举止会为你迎来百万大单。



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

你的销售 错在哪儿

崔小西◎编著



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

你的销售错在哪儿 / 崔小西编著. —上海: 立信
会计出版社, 2012.7

(时光文库)

ISBN 978-7-5429-3544-1

I. ①你… II. ①崔… III. ①销售学 IV.

①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第091279号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 余 榕

封面设计 久品轩

你的销售错在哪儿

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号 邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389 传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com 电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net 电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 北京彩虹伟业印刷有限公司

开 本 720毫米×920毫米 1/32

印 张 11

字 数 158千字

版 次 2012年7月第1版

印 次 2012年7月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-3544-1/F

定 价 18.80元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前 言



销售，是最赚钱的职业；销售，是勇敢者的职业。但是，销售行业里也有最不赚钱的人，也有没有自信的人，缘何如此？因为他们走进了销售的误区，思路不对，方法不对，最终导致恶性循环，在死胡同里徘徊，走不出来。

做任何事情，都要找到正确的方向，如果方向不对，无论怎么努力，都不会成功的。就像古代的寓言故事南辕北辙中提到的，本来是想到达南方，车子却向北行。在这样的情况下，无论做什么事，只有先看准方向，才能充分发挥自己的有利条件；如果方向错了，那么有利条件只会起到相反的作用。在实际工作中，这种事情却是很多见的，尤其是刚刚步入销售行业的新人们，更是如入云里雾里，不知如何是好。有些人还感到很委屈，自己已经很努力去做了，为什么没有得到应有的回报？为什么客户总是不给自己签单？为什么别人行，自己不行？不是你不行，是你没找对方向，没有运用恰当的方法。

有些销售人员对自己所推销的产品没有信心，在向客户推介的时候也表现出无精打采、心不在焉的样子，这种精神状态本身就会传递给客户一种消极的信号，客户会被这种消极情绪所感染，进而怀疑销售人员所推介的产品的可信度，这种情形下的推介，十有八九是不成功的。有些销售人员确实精神饱满、斗志昂扬，可是客户却是慢热型的，对激情四射的推销套路有着本能的抵触。同样，这样的推介的成功几率也不会太大。还有其他种种因为销售人员与客户因为没有完美对接而导致销售失败的例子，归咎于一点，就是销售人员没有找对路子。如果销售人员不能从错误的路上及早找到正确的方向，将会越走越远，直到对这个行业失去信心，最终放弃。

有错误的方向，就有相对应的正确的方向；有问题，就会有解决问题的方法。

本书从日常销售工作出发，汇集了销售人员经常遇到的、可能会犯的错误，通过案例进行描述，并对案例进行评析，后面还附有成功销售人员的精彩案例，并就具体的实施方法作了具体的分析，每章的最后都作了总结，对于销售人员的具体操作有着明确的指导。

能对读者有帮助，对销售人员有启发，这正是编纂本书的意愿所在。

你的销售错在哪儿

Ni De Xiao Shou Cuo Zai Na Er

目 录

第一章

心态摆不正，总是没自信

错误 1	意志消沉，没有竞争心态	2
错误 2	过于急躁	7
错误 3	害怕被客户拒绝	10
错误 4	不堪承受心理压力	15
错误 5	想一口气吃成胖子	21
错误 6	因担心客户反悔而匆忙收工	24
错误 7	卑微心理太严重	29
错误 8	把业绩寄托在运气上	33

第二章

准备不充分，自大且盲目

错误 9	以邋遢形象示人	40
错误 10	拜访客户不讲礼仪	45
错误 11	拜访前疏忽重要环节	51
错误 12	对产品知识不够了解	57



错误 13	信息资源获取不够	61
错误 14	不懂得做工作计划	69
错误 15	不能发挥自身优势	73
错误 16	自狂自大, 盲目乐观	77

第三章

语言用不好, 交流不通畅

错误 17	开场白毫无新意	84
错误 18	话不得体	88
错误 19	吝惜赞美的语言	94
错误 20	不会说客套话	99
错误 21	不会引导客户多说话	104
错误 22	不会利用“第三者”增强说服力	110

第四章

开发不到位, 错失好机缘

错误 23	开发客户途径太窄	120
错误 24	只是把客户当做客户	124
错误 25	搜索客户范围狭窄	131
错误 26	拜访客户不合时宜	136
错误 27	不做预约贸然上门	142
错误 28	对待客户不能“一视同仁”	146

错误 29	忽略重要潜在客户	153
错误 30	轻视客户的陪伴者	157

第五章

推介技巧差，产品就掉价

错误 31	不会主动推荐产品	168
错误 32	夸大产品优点	172
错误 33	对产品“疑点”含糊解答	175
错误 34	产品功能介绍主次不清	179
错误 35	用客户听不懂的术语讲解产品	184
错误 36	产品报价不清晰	188

第六章

需求未激发，心里存疑惑

错误 37	不了解客户的需求	196
错误 38	不会激发客户的购买欲	200
错误 39	不会倾听客户的心声	207
错误 40	不会利用客户的好奇心	212
错误 41	对客户实行“强卖”	217
错误 42	不顾心理感受一味灌输	220
错误 43	不会向客户主动提问	224
错误 44	喋喋不休惹恼客户的情绪	230

第七章

营销无章法，方法不奏效

错误 45	不会重复交易，一锤定成败	236
错误 46	不会用试用成交法	242
错误 47	不懂以稀为贵，随便特价处理	246
错误 48	不明市场定位，难合客户口味	249
错误 49	不会借助环境增加产品名气	255
错误 50	不会捕捉成交信号错失良机	260

第八章

异议成矛盾，水火难相容

错误 51	与客户只打价格战	270
错误 52	众口难调想靠说赢	274
错误 53	对客户反复调换产品表示不耐烦	279
错误 54	把客户的投诉当找茬	286
错误 55	对待“野蛮”客户以牙还牙	291
错误 56	不做让步让谈判陷入僵局	297

第九章

售后不重视，目光太短浅

错误 57	对客户缺乏爱心	302
-------	---------------	-----

错误 58	推脱搪塞客户的请求	306
错误 59	对客户的反馈充耳不闻	311
错误 60	售后服务毫无原则	317
错误 61	不进行客户管理	323
错误 62	对老客户不做回访	329
错误 63	对回头客掉以轻心	335



第一章

心态摆不正，总是没自信

成为一名成功的销售人员的首要工作是什么？答案是：保持正确的销售心态！如果一个人始终保持积极的心态，就如同任何一位获得成功的人，在他的内心中都存在着一个坚定不移的信念，这种信念让他克服横挡在前面的障碍、困难，这种信念让他胜过其他对手。对于一名销售人员来说，也只有秉承这种信念，才能以正确的心态面对销售工作。



错误 1 意志消沉，没有竞争心态

销售人员心态中的每一处弱点、每一个不利的特点与每一种不良的习性都会成为销售的绊脚石与成功的拦路虎。只有心态积极、勇敢、不断进取，才会从根本上增强你的销售能力。

如果每天总是带着一副疲倦的样子出现在客户面前，你说的每一句话都是毫无生气和新鲜感，那么你的销售业绩可想而知。其实，销售业绩不佳，并不是你的能力不强，也不是你的专业水平不够高，而是你的态度不正确。

认为完成了公司规定的业绩就万事大吉，就可以优哉游哉地享乐，这种思想和万事“不求赢，只求不输”是如出一辙的。销售行业是一个竞争异常激烈的行业。一个不知道居安思危、未雨绸缪的销售人员，在竞争无处不在的销售行业中必定会被不

你的销售错在哪儿

Ni De Xiao Shou Cuo Zai Na Er

断进取的人远远地甩在后面。

迪克可以说是世界上最懦弱、最消沉的推销员了，常因经济拮据而失意潦倒，每次碰到困难时，他总是习惯性地退缩、逃避。眼看自己业绩最差，更失去了拜访客户的信心。每次出去拜访，他都暗中祈祷对方不在。而当客户在的时候，他又害怕对方不订货，所以时常既紧张又焦虑，非常不自然。结果，生意一笔又一笔地失掉。

上述案例中的迪克因为业绩差就对自己的能力失去信心，继而消沉、怯懦，而这样消极的心态只会导致业绩更差，最终形成了恶性循环。不思进取、意志消沉，可以说是销售人员的一个大忌。如果总是抱着这样的心态做销售，那业绩必定难有起色。试想，当你带着萎靡不振的神情去见老板、见客户，你的能力能被对方所信任和认可吗？

下面的小故事能够很好地证明积极的心态对一个销售人员来说是何等的重要。

小陈是一家报社的广告销售人员。刚到报社时，他对自己很有信心，向经理提出：不要薪水，只按广告费抽取佣金。经理不相信地笑了笑，答应了他的请求。

于是，他列出一份名单，准备去拜访一些其他销售人员以前没有洽谈成功的客户。

在去拜访之前，小陈让自己站在床前的镜子前，把名单上的客户念了10遍，然后挥舞着双臂大声说：“在第一个月月末之前，你们将向我购买广告版面！”然后，他怀着坚定的信心去拜访客户。

第一天，他和10个“不可能的”客户中的2个谈成了交易；第二天，他又成交了一笔交易……到第一个月的月末，只有一个还不买他的广告版面。

在第二个月里，每天早晨，小陈都去拜访那位拒绝买他的广告版面的客户。而每次，这位商人都回答说：“不！”但每一次，小陈都假装没听到，然后继续前去拜访。

到那个月的最后一天，已经连着说了30天“不”的商人说：“你已经浪费了1个月的时间了！我现在想知道的是，你为何要坚持这样做。”

小陈说：“我并没有浪费时间，我一直在训练自己坚忍不拔的精神，而你就是我的老师。”

商人点点头，说：“我也要向你承认，你也是我的老师。你已经教会了我坚持到底这一课，对我来说，这比金钱更有价值，为了表示我的感激，我要

你的销售错在哪儿

Ni De Xiao Shou Cuo Zai Na Er

买一个广告版面，权当我付给你的学费。”

很多销售人员做了很多年的销售还是碌碌无为、平平庸庸，根本原因就在于这些销售人员存在着一种消极心态，认为销售就是“完成业绩”。正因为这种不思进取、缺少竞争意识的心态，使得这些销售人员始终处于销售的“最底层”，在业务上难有突破。而成功的销售人员都有一种积极的、竞争的心态。只有像故事中的小陈这样，在困难和挫折面前不低头、在失败面前不气馁、在冷遇面前不灰心、始终保持积极乐观心态的销售人员，才能取得优秀的销售业绩。

销售人员的竞争心态是日渐修炼而成的，一些销售新手刚在做业务时，都可能存在着只要完成业绩就行的心态，或者保证每天有业务就行，而一旦任务没有完成，情绪就会一落千丈，悲观消沉。销售人员不怕业绩差，就怕在困难面前首先被自己打倒。所以，成功的销售人员要具备以下几种竞争心态：

(1) 领导的心态。销售人员要像领导那样执著。销售人员具备了领导心态，就会去考虑公司的成长，考虑公司的费用，会感觉到公司的事情就是自己的事情，知道什么是自己应该做的，什么是自己不应

该做的。反之，销售人员就会得过且过，不负责任。

(2) 积极的心态。作为销售人员，心态一定要积极。应该在第一时间去投入到销售中，这样才会唤起激情。积极心态的销售人员处处都能发掘成功的力量。同时，有着积极心态的销售人员也能够把这种积极的力量感染给身边的每一位客户。

(3) 行动的心态。行动对销售人员来说是最具说服力的。不思进取的销售人员必定也懒得行动，只要业绩完成，不必继续“行动”，或者把行动留给下一次，这就是消极的销售人员的心态。成功的销售人员需要用行动去完成销售目标，更要用行动去做好下一个销售目标的计划。

(4) 主动的心态。在竞争异常激烈的销售领域，被动就会被市场所淘汰，主动就可以占据优势。主动是为了给自己增加锻炼和提升的机会，增加实现自己价值的机会。成功的销售人员一定要主动地完成任务，不能被动地或陷入被迫完成业务的境地。

(5) 强者的心态。成功的销售人员要有挑战和敢于冒险的精神，在困难面前不低头，在拒绝面前不认输，在失败面前不气馁。强者心态是一种坚强，在竞争激烈的销售业，这种心态最为重要。脆弱的

销售人员在遭受挫折后会选择退却，有毅力和勇气的销售人员只会再接再厉，不会轻易被失败击垮。



错误 2 过于急躁

销售是一项艰苦而需要耐心的工作，需要销售人员练就 不骄不躁的心态，做到循序渐进，而急于求成的销售人员永远无法取得成功。

成功的销售人员在进行销售之前，往往先做好客户的沟通工作。这些销售人员懂得掌握客户的心理，因为客户在作出买不买、买多少、何时买等购买决策时，都不是一时冲动的，客户需要权衡各种客观因素，如产品特征、购买能力等，同时还要受到主观因素的影响，如心情好坏等。因此，客户购买决策过程是一个极其复杂的过程，并不是一蹴而就的。

一位销售人员上门推销保险。

销售人员：“先生，我们公司最近新推出一款保险品种，您先了解一下。”

客户：“我的儿子走失了，拜托，等我把儿子找

