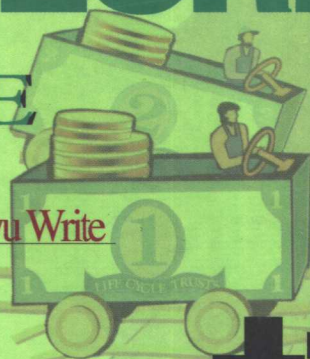


THE SECRET

西部文化·「克拉思克」IDJ 书系

TO CLOSE A SALE

任学武 编著 by Renxuewu Write



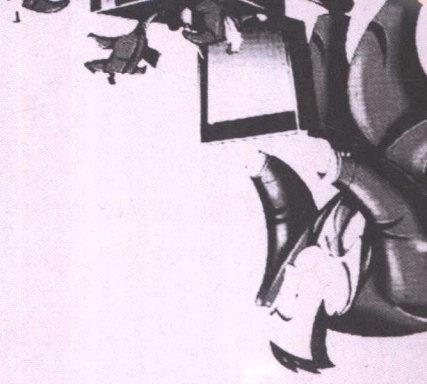
就这样

搞 营销

营销高手必知的经营法则

宁夏人民出版社





西部文化·克拉思克 IDJ 书系

就这样搞营销

宁夏人民出版社

传播一流营销理念

传授顶级营销技能

造就常胜营销高手

THE SECRET

西部文化·「克拉思克」IDJ 书系

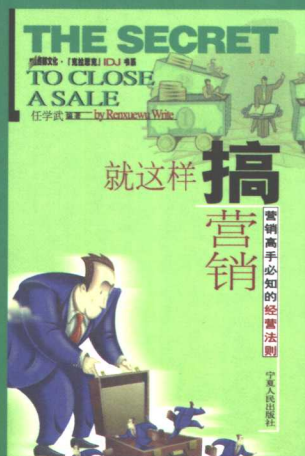
TO CLOSE
A SALE

THE SECRET

西部文化·「克拉思克」IDJ 书系

TO CLOSE A SALE

- ◎ 《就这样做管理》
- ◎ 《就这样去谈判》
- ◎ 《就这样搞营销》
- ◎ 《就这样玩投资》
- ◎ 《就这样卖寿险》

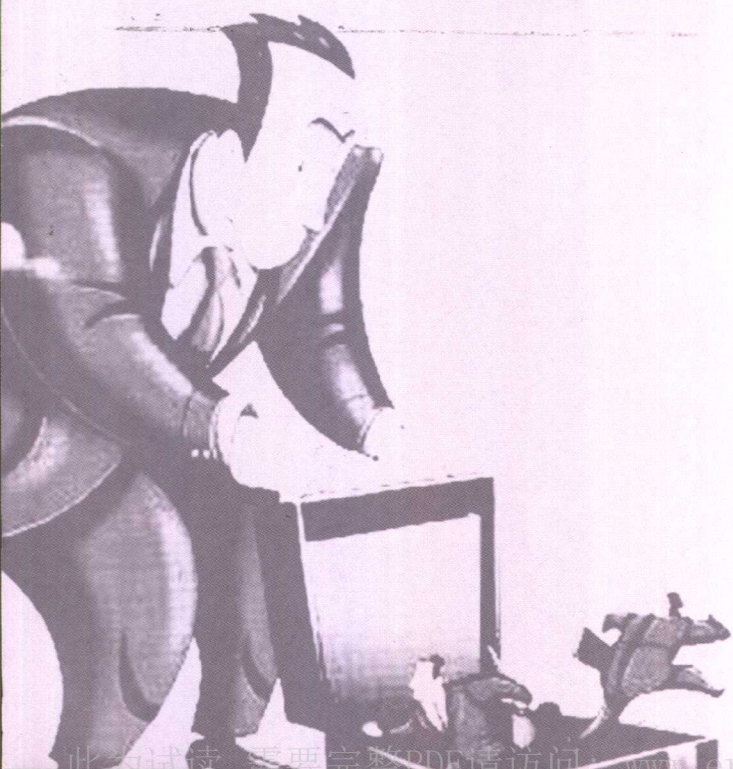


COVER DESIGN TEL: 010-62631807

装帧设计 / 蒋宏工作室 · 马红胜

JIANGHONG STUDIO

任学武 编著



目 录

营销者素质篇

- 必备素质一：过硬的素质 ③
- 必备素质二：高瞻才能远瞩 ⑦
- 必备素质三：望梅止渴的法则 ⑪
- 必备素质四：永葆进取心 ⑮
- 咬定机遇不放松 ⑲
- 专心致志无往而不胜 ⑳
- 贵在持之以恒 ㉓
- 驾驭你的情绪 ㉖
- 自信——成功的天梯 ㉙
- 热忱——致命的武器 ㉛
- 要善于从谏如流 ㉞
- 化嘲笑为动力 ㊱
- 面对打击坦然处之 ㊳
- 憧憬功成名就 ㊵

营销者形象篇

- 第一印象是关键 ⑥3
- 形象是公关的红线 ⑥7

塑造形象的基石——礼仪 ⑦0

自我形象推销 ⑦4

语言的魅力 ⑦7

电话里的形象 ⑧1

赞美他人 ⑧5

情感效应 ⑧9

对熟顾客也应保持分寸 ⑨2

重金属——靓女营销 ⑨6

重塑形象 ⑨9

走出陋习 ⑩3

紧跟变化的步伐 ⑩7

营销者策略篇

调查市场需求并预测市场发展 ⑪3

赢得促销开门红 ⑪7

织就公关大网 ⑪22

对市场条分缕析 ⑪26

促销冲锋号 ⑪30

证明自我 ⑪34

不断推陈出新 ⑪38

自毁产品的妙用 ⑪42

走出价格陷阱 ⑪45

叩开消费者的心扉 ⑪49

反弹琵琶占有一席之地 ⑪52

别出心裁的生意经 ⑪56

宣传大战要先声夺人 ⑪60

手段与技巧篇

搜集市场情报 ⑪65

对产品了如指掌 ◎169

运用社交武器 ◎173

专攻人性的弱点 ◎178

顾客永远是对的 ◎183

别让机会错过 ◎187

攻心为上 ◎191

以退为进收奇效 ◎194

时间就是金钱 ◎199

学会聆听 ◎203

开发潜能 ◎207

营销中谈判篇

巧妙的开端 ◎213

洽谈中的问答 ◎217

敦促法 ◎222

避免争议的绝招 ◎225

营销谈判中的第二方案 ◎229

兵不厌诈 ◎233

缺席的安排 ◎237

期限的妙用 ◎241

以柔克刚 ◎245

“好,就这样吧” ◎249

一顿饭的价值 ◎253

求同存异谋求一致 ◎256

请将不如激将 ◎260

成交良机的捕捉 ◎264

营销人管理篇

企业需要好领导 ◎271

- 老板要实现自身价值 ◎276
- 管理曲线 ◎280
- 善用人才 ◎284
- 建立新的企业文化 ◎288
- 赚钱有道 ◎292
- 错花一美元等于丢掉二美元 ◎296
- 炒“烂苹果”的鱿鱼 ◎299
- 集思广益 ◎303

营销的服务篇

- 热情服务 ◎309
- 在竞争中不断提高服务质量 ◎313
- 用优质服务激发顾客的购买欲 ◎317
- 符合顾客的愿望 ◎321
- 平等待客 ◎325
- 服务比减价更实惠 ◎328
- 退货中的“回头客” ◎331
- 服务是通向顾客之门 ◎335
- 创造良好的服务环境 ◎339
- 超越服务 ◎342
- 印在纸上的推销卡 ◎345

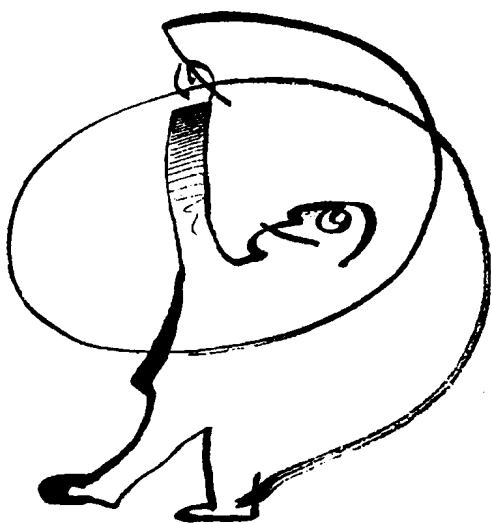
Part

one

营销者素质篇

（总论）当我们看准了一个目标，并决定把它当成生命中的一个组成部分，那么你就必须作好为之献身的准备。这是你应当必备的心理素质之一。

——古风



我们以推销东西为主，需要过硬的素质。

■ 必备素质一：过硬的素质

❖ 心灵鸡汤

推销人员的成功秘诀便是他们所要具备的素质。

推销人员的素质是指用户和消费者进行商品推销过程中所具备的素质。

良好的素质可以推动社会技术的进步。在企业经营中，素质好的推销员能够及时向企业提供各种市场信息，为企业制定正确的营销策略和开发新产品提供依据。

良好的素质能够提供给顾客高质量的服务，树立良好的企业信誉，赢得更多的顾客。特别是在市场竞争愈加激烈的今天，推销人员的作用更加重要，因而对推销人员的素质要求也日益提高。

❖ 故事分享

做一个优秀的推销员需要具备什么素质呢？

美国一家公司对自己推销员要求如下：

- ①对自己的产品有信心。
- ②对自己有信心。
- ③建立时间概念。

④培养幽默感。

⑤心里要明白客户并不一定会告诉你他自己想买什么。

列出以上这些明显的销售人员必备素质之外，他还特别强调了以下几种：

1. 对老客户下功夫。

他们相信这样一公式：80% 的生意是同 20% 的客户做的。

美国共有 75000 个 21 世纪 房地产经纪 人，其中最出色的是一个名叫尼古拉·巴桑的罗马尼亚人。

巴桑在纽约皇后区每四天就卖出一座房子，更妙的是，巴桑每年获得 110 万美元佣金，其中三分之一来自老客户。

他确实经常拜访老客户，并询问那些房主是否愿意卖房子。

他认为，老客户是自己的最佳主顾。

2. 让客户受到你的感染。

很多年前，有一位古玩商，他将自己的货品陈列在家中的 15 间房中。

只要有顾客来，他总会领着人一间一间地转完这 15 间展室。同时对每件古董做着生动有趣的介绍，像生产的年代，主人的变迁，设计的巧妙，做工的精美……

每件古董上都挂着小小的价格牌，但是这位老板绝口不提涨钱的事。

一间间房子转下来，客人已经逐渐沉浸在这个优美的世界里了。

在第四间里，一个不起眼的小玩意儿又有了特别意义，因为它是老板所钟爱的。

渐渐地这位古董商的爱好变成了客人的爱好，当参观完每一间展室后，回到前厅，有人已对货品爱不释手了，非买不可。

3. 小池钓大鱼。

美国斯坦威钢琴销售批量最大的区域之一是康乃狄克的沃特

福。沃特福只有 1.8 万人,是新伦敦市的郊区,而新伦敦市在全美国 150 个城市中居 146 位。

而钢琴销售的成功者迈克尔成功的秘诀是什么呢?

①他的钢琴是最好的。

②他选择的销售地区虽然小,但云集着能花 3.5 万美元买一架钢琴的富户。

③没有竞争。

4. 每次都要有新意。

如果你是在向一个公司推销大型计算机系统,那么你在第二次谈判时就不要重复那些空头支票或继续喋喋不休地攻击竞争对手。你最好带去费用预算和一两个善于表达的工程师。

5. 以退为进。

6. 温和地消除对抗情绪。

7. 一定要履约。

❖ 实战技巧

1. 根据各个企业的经营规模和市场发展情况,采取不同的素质培训方法,以此提高素质。

①“师傅带徒弟”方法。

②企业集中培训方法。

③学校代培法。

④模拟法。

2. 业务员必须具有很高的思想水平。

①要有强烈的事业心和责任感。

②要遵守职业道德。

③树立现代市场营销观念。

3. 了解自己厂家产品的性能、用途、用法等。

4. 熟悉企业发展历史、规模、经营方针、规章制度等。

5. 读一些有关市场学的书籍,了解市场基本理论。
6. 推销人员必须坚持锻炼身体,使自己有健康的体魄。早晨六点钟起来跑跑步,呼吸新鲜空气。工作劳累时,要休息休息。
7. 在实践中不断吸取经验;要敢于和客户打交道;要多交朋友;要善于说话,但不能伤害对方;找与对方共同感兴趣的话题互相沟通。

目标是一种进行时的指南，不是一个固定的地点。

■ 必备素质二：高瞻才能远瞩

◆ 理论基础

激烈的商界，人人都想成为拥有者，而不想成为潦倒者。

业务的推销，首先是目标的确立，是想成为亿万富翁，还是就此而止呢？

也许只是想谋取一官半职，或拥有万贯家产就高枕无忧了。

其实，随着经济的发展，财富的日益增长，过去的富翁已成为现在的叫花子。你必须赶快参与到现实的商务竞争中。

而只有站在高地，才会望得远。杜甫曾登泰山而“一览众山小”。

人生的意义就是一个接一个地实现自己的目标。目标的无止境，决定了成功人士奋斗的无止境。

人生的意义又在于做事，在于有进步，闲坐着默想你的成就直到老死，实在让人笑掉大牙。

伟大的人物直到他完全精疲力竭，才会放手。可他已将生命的光辉洒向人间。

人类的愿望，始于不满足，而高瞻远瞩正是不满足的表现。

不要把你的不幸归于别人或外部的环境，由此而发泄你的不满。

你应该树立远大理想，让不满激发你，采取一个广阔的高瞻远瞩的人生观，只有这样，你才会拥有财富，才会成功。

❖ 成功点评

是否具有远大的眼光，决定着一个人是否有取得大成功的可能。试想，一个鼠目寸光的人，怎么能成为一个伟大的成功者呢？

记住，我们这儿只说的是一种可能性。而非具有远见就一定会取得伟大的成就，就会成功。

如果你只是整日梦想成为一个百万富翁、亿万富翁，或认为自己已经成了富翁，那么，你便无任何进步。

正确的做法就是你必须制定一个自己奋斗的行动方案，从现实的地位起始，并在中途制定几个小目标。

你必须对于最近的那个目标加倍努力，因为这是你实现的第一个目标，只有这个目标实现后，你才会品尝到成功者的甜蜜，从而激发你向下一个目标进发。

最后的目标距离你很遥远，恐怕只能隐约看见。但你要始终有一种不达到顶峰永不止息的强烈欲念。

不要因为遥远而放弃，最后的大目标就是指南针，它不会使你迷失路途。

正如贝尔发明电话一样。

贝尔发明电话不是瞎猫逮着死老鼠碰了个运气，而是在他的工作中，他就为自己制订了一个最终目标——发明一件工具，能使人类在互相联系中方便。

贝尔在一个学校里做教员，在那里和他的一个学生结了婚。

贝尔发现：在人类的交往中，写信实在让人感到颇为困难，能否发明一种工具，使人类在交往中更为方便，更为直接呢？

经过几年的试验，他终于发明了一种用电工具，并且这种工具能使他和他妻子之间互相听到对方的声音。电话就这样被贝尔发