

900

17152
158

完美销售之路

Selling Your Way To The Top

[新加坡] 殷生 著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

完美销售之路 / (新加坡) 殷生著. - 北京: 电子工业出版社, 2002.7

ISBN 7-5053-7788-4

I. 完… II. 殷… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 046375 号

本书由上海殷慧企业策划有限公司同意出版

责任编辑: 刘露明 傅 眉

印 刷: 北京鑫鑫印刷厂

排 版: 北京中文天地文化艺术有限公司

出版发行: 电子工业出版社 <http://www.phei.com.cn>

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编: 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 889×1194mm 1/40 **印张:** 4.25 **字数:** 106 千字

版 次: 2002 年 7 月第 1 版 2002 年 9 月第 2 次印刷

定 价: 10.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。

若书店售缺, 请与本社发行部联系调换。

联系电话: (010) 68270977。

序 言

这本书的完成离不开所有给予我支持的朋友，在此请允许我把此书献给我所有的事业伙伴，特别是我的客户、课程参与者、学生、同事和所有诚挚的学员，感谢你们！

这本书融汇了我在实践中观察的结果和受到的启迪，我很乐意与你们分享那些对我来说十分有效的理念和经验，同时希望你们能通过分享这些经验走向事业的巅峰。我鼓励你们去尝试书中的构思——如果你不去尝试的话就永远也无法掌握这些方法！我所期望的是这本书能带给你们有益的建议，令人鼓舞的主意，并激励你们在自己的销售过程中创造最理想的成绩。我非常愿意听取你们的反馈——这本书要如何改进才能够更好地帮助你们，可以通过发电子邮件到 charlie@apex-care.com 与我联系。

在此，我还要感谢我的太太苏珊和女儿乔伊丝，感谢她们自始至终伴随我在商业的人生旅途中一起前行。

殷生博士

目 录

第 1 章	为什么那些了解销售的人未必能获得成功和 财富	1
第 2 章	为什么你选择销售而不是别的行业	11
第 3 章	你的目标和方向是什么	21
第 4 章	你是否拥有成为一个超级销售明星所必需的条件	31
第 5 章	你有什么样的销售策略和流程	41
第 6 章	你的客户到底是谁，他们究竟在哪里	49
第 7 章	如何与客户联系并进行第一次邀约	67
第 8 章	会谈需要什么样的工具和帮助	77
第 9 章	怎样辨别真正的潜在客户并优先为其服务	89
第 10 章	怎样通过询问和聆听了解潜在客户究竟需要 什么	103
第 11 章	当你介绍时，什么才是潜在客户喜欢看见或 听到的	113
第 12 章	怎样缓解、处理并改变客户的拒绝	119
第 13 章	拒绝的类型以及如何解决	127

第 14 章	如何让潜在客户轻松地从这里购买	137
第 15 章	客户在交易确认后期望什么	145
第 16 章	如何从满意的客户那里获得更多的业务与推荐	155
关于作者		163

第 1 章

为什么 那些了解销售的人 未必能获得 成功和财富

“了解自己想要什么还不够，
你的脑海中必须勾勒出一幅图画，
展现出你获得成功时的情景。”

我曾经观察、研究过那些成功人士，希望了解他们是如何走向成功与富有的。很自然地，我羡慕他们拥有的“精彩”人生，并且一直希望有一天能成为他们当中的一员。因此，从读书时起我就开始寻找让自己富起来的方法。我组织过聚会，把门票卖给我的同学和他们的朋友，大家都玩得很尽兴。毫无疑问，我是整个聚会中最快乐的人——我挣到了钱，而且还享受到了免费的娱乐！那些给我帮忙的人同样受益，当然，无法与作为主办人的我相比。

每当我的同学们需要某些东西，例如课本、娱乐、食品或任何其他东西，我总是很积极地帮他们得到。我与城里的书商、旅行社还有食品供应商们商谈折扣或免费的商品。我很坦白地告诉他们我希望得到对自己努力的回报，大多数卖主都很聪明，愿意与我做大量的交易。我告诉我的“买主”——我的同学，我之所以去帮他们采购他们所需要的东西，是因为我一直以来又穷又饿，我需要钱和免费的商品。幸运的是，我的同学以及若干年后我在军队里的战友都十分理解和支持我的买卖。通过这个方法，我成功地脱离了“奋斗”的底层，上升到能够“生存”的阶层，我开始意识到企业家的头脑和购买的能力是多么重要，当然还有销售的重要性。

我不得不承认有一个人对我销售观念的形成有很大的影响。我有一位同学叫阿布，是一个学者，在学校表现非常出色。他十分聪明，喜欢阅读和观察各种各样的事情——包括正在发生的和过去发生的事情。阿布的父亲有一家咖啡馆和一些其他的生意，但他不愿按父亲的意愿去接管咖啡馆。因为他觉得自己受过高等教育，不适合做这份工作。没想到机缘巧合，这里竟成了我实现自己“蓝图”的起点。

阿布请我帮他做咖啡馆里所有他不愿做的事，因为他在为顾客服务时常感到很尴尬，有时甚至不好意思向他们收钱，所以就由我负责点单、服务和清洁工作，阿布则专门负责收银台。我询问顾客的要求并提供相应的服务。但直到进入商学院我才知道这个过程就是销售。阿布说我“脸皮厚”，他自认是受过“高等教育”的人，所以很难想像自己会做这种事。而我却因此获得了报酬，更妙的是，我能随便在店里吃喝，吃多少随我便。对一个饥饿的十几岁的男孩来说，这真是一笔好买卖。业余时间我向阿布学习中国古典文化，能向一名学者讨教，还能赚点零花钱，那时我真是个幸福的孩子。

阿布是个不幸的人，他不喜欢自己所处的环境，总想做一名老师。只要是在咖啡馆里阿布就始终快乐不起来。反思一下，为什么总有一些人，包括一些非常聪明的人，无法实现自己的理想？有很多销售人员，他们实际上真的很聪明，而且也受过良好的教育，可就是无法实现他们一直渴望达到的目标。为什么会这样呢？是因为他们并不饥饿？或许是因为他们缺乏那种企业家的头脑或者其他的东西？对此我并没有答案，但以下五个方面却曾经帮助过我。

目 标

你知道自己生命中想要的东西是什么吗？你想实现的目标是什么，荣誉、财富还是快乐？我非常清楚我想要的东西，那就是从“奋斗的底层”脱离出来，步入“成功者阶层”。我心里十分清楚这一点，于是我写下我的目标，把它读出来，并且时常提醒自己目标的重要性。了解自己想要什么还不够，还必须在脑海中勾勒出一幅

画面，清晰地展现出你达到目标时的情景。

我仍清楚地记得，孩提时代，有一次我把自己的车钱丢了之后的情景和我所经历的痛苦。我不得不步行 10 多公里回家。作为一个 10 岁的孩子，步行近两个小时，晚上八点多才到家，这不是我想要的。我又累又饿，生自己的气。并不是因为车钱丢了，而是为自己如此贫穷而生气。难道我命中注定要这样穷吗？我就应该穷吗？有什么方法能让我摆脱贫困？对这些问题我没有任何线索，但我脑中惟一的答案就是——我不要贫穷，我要富有！为什么？因为至少我不必再经历这些痛苦和自责，我想要我的家庭、爱人或其他任何人避免经历这样的痛苦和折磨。我相信如果我们努力用心去做，我们就能做到。

许多销售人员并不知道他们要的东西是什么，对于未来的“画面”是什么样子也不清楚。但这幅画面却对我们在遇到困境和忧患时坚守信念是至关重要的。否则，我们很容易脱离“跑道”，进入一个令人不满意的局面，仿佛这就是你未来的画面。销售并不是个轻松的职业，需要勇气和决心才能获得成功。如果没有目标，过程会变得非常艰难，以至于许多人草率地转移方向，或将现在的状态视做最终画面。

行 业

在雅加达机场我巧遇了杰弗里——我 15 年前的一位客户。那时，我的一家公司正在为他们的快速消费品（fast-moving consumer goods, FMCG）促销活动作策划。我们有 5 年多的友好合作关系，

后来合作没有继续下去，他十分失望。但我推荐我的同事维尼来帮助他们，后来他们合作得相当愉快，业务发展得很红火。很多人甚至包括我的合伙人都搞不明白，我为什么会放弃那么好的客户和业务，而当时只有我自己知道原因。那时我正处于转行期，尽管我在 FMCG 方面做得很好，但我预计银行、电脑和电信业将会有快速发展，而且我还意识到，这些行业需要 FMCG 的促销方法和 B2B 环境中的直销技巧。我的这些想法和决定出现在 1988 年，现在你不得不承认我预期的准确性。

通过这件事我想告诉大家，首先你必须决定你想在哪个行业做出一番事业，必须确定你希望在哪个行业获得成功。有些人不考虑行业增长率而一味地在一个行业中打滚。而我之所以把注意力转移到其他行业上就是不想逆风而行。我希望能够站在波涛的浪尖，而不是与之抗衡。想一想，难道不是这样吗？我们知道许多销售人员辛勤工作却得不到回报，有些人却能不断地收到订单。我不是说因为那些工作难以完成所以要放弃，而是建议大家选择一个适合自己发展的领域，能够将自己的销售能力最大程度发挥出来的领域。有句俗话说：“只要风足够强劲，火鸡也能飞上天。”我们要找到一条高速公路，从而使我们能得到更快的发展。我喜欢 FMCG，但我深知我必须学习银行、电脑和电信业的知识。你知道吗？后来我同样喜欢上了这些行业，而且我不得不承认——我不仅仅是喜欢，而是深深地爱上了这些行业。这对我来说并不容易，我得学很多东西——而且要快速地学习。我知道对这些行业的需求会很快上涨，所以我乐意去学习。简单地说，这些行业中存在大量服务和赚钱的机会。

杰弗里说他的年龄限制了他的发展，他无法离开自己现有的工作。他很赞赏我转行，认为自己要能有这样的魄力就好了。杰弗里的话惊醒了我，告诉我有决心和勇气来决定往哪里走有多么重要。从舒适的地方搬到完全陌生的前沿阵地需要很大的勇气和周密的考虑。但是，如果我们想通过一段激动人心和有意义的旅程达到自己渴望已久的目标，就必须经历这一切。达到目标固然重要，但千万不要忽视如何使这段旅程成为更加丰富的经历。要从安逸的环境中走出来，看准一个能够让你与众不同的行业，顺势而行。

完 美

赛马中的胜负有时只是一秒之差，但往往最重要的就是那个看起来微不足道的“额外”——额外的努力，额外的尝试，额外的服务，额外的关注等等。大多数销售人员很少会付出这点“额外”，他们满足于自己所做的事，觉得不多不少刚刚好，很少有人想到今天要比昨天做得更好。

许多人懂得又多，资历又好，但往往这就是他们失败的原因所在。因为他们认为自己什么都知道，已经没有什么需要学习的了，所以渐渐变得自满起来。他们自己把自己的头脑封闭起来，永远在自己所谓的“专家”的想法里打转，就像在一个不透气的房间里缺乏新鲜空气一样。

记得在我的一次销售技巧培训课上，一位学员走上来对我说，我所讲的他都知道了，希望我能准许他离开，好让他去见客户。在与他的老板沟通之后，我得知他的销售业绩很差，必须参加培训。

许多销售人员并不明白“我知道”和“我能做”之间的差别。许多人明明知道“如何销售”的理论，但他们很少使用他们知道的方法去做。为什么会这样呢？我猜他们可能并不知道“我知道”和“我能做”的区别，要么就是太害羞、太窘迫、太骄傲自满了，以至于他们不会，哪怕只是去尝试一下。

生活是个依靠自己完成的过程，销售更是这样，你无法让别人代替你做任何事，经验和技巧只属于你自己。知道要比会做容易得多，若要做得更好，就需要你付出更多的努力。你会销售，他也会销售，能力上每个人之间并没有什么差异。但是，如果他的销售成功率是100%，那你就有必要好好研究一下他有什么地方值得你学习，从而提高你的专业水准。我们的目的并不在于要和谁比较，要超过谁，而在于通过努力使我们自己进入更高的领域——这样你才能在投入相同的时间与精力的情况下实现更大的价值。对你所做的每件事都要力求完美——尤其是在销售上！

进 步

不久前，我太太和我去买一台洗衣机。我们家的那台洗衣机用了差不多快20年了。新式洗衣机的外型、设计以及各种技术让我们惊叹不已。现在的洗衣机极尽智能化，不仅能自动控制水量，还能控制滚筒旋转的时间及强度。你所要做的只是按一下“开始”按钮。新式洗衣机通过模糊逻辑芯片来控制洗衣机在节约高效的状态下洗涤。这样的进步让我们惊叹不已，因为我们从没有把洗衣机列入像电脑这样的高科技产品的行列中去。这就足以见得，我们要不断进

步从而满足顾客日益增长的需求。

从个人角度而言，我们该如何提高自己从而用更超越的方式去满足客户的需求呢？我想人体构造要远远比洗衣机或诸如此类的东西先进、精确得多。但是，具有讽刺意味的是，我们在如何提高自身能力、从而更好地为客户和社会服务这方面花的时间和精力都远远不够。

要成为一名优秀的长跑运动员，我们必须每天在教练的监督下训练跑步、提高成绩。同样地，要成为一名优秀的销售人员，我们必须每天都从事销售工作，并不断地寻求进步的方法。任何领域的明星对他们所做的每一件事都会认真对待，他们会投入大量的时间和精力并力求完美。像你最喜欢的足球运动员、歌手、舞蹈家、演员以及音乐家，他们付出了非凡的努力才成就了今天的自我。成功没有捷径，只有通过无数次的练习和改进才能达到。成功者知道如何向做得最好的人学习，从同事、支持者和专业人士那里汲取经验。他们并没有停留在自己取得的成就上，而总是向如何做得更好挑战。同样，销售也没有捷径，你必须经历销售中的每个细小的环节，并不断检验哪里可以做得更好，从而不断超越你过去的成就并且更好地服务于你的客户。

投 资

对投资的一个简单的理解就是投入我们稀缺的资源以寻求增长的回报。当我们在某些方面投入了时间和精力，自然而然地我们就会期待它成长，给我们带来可观的回报，我们期望丰收的喜悦。有

的人投资是为了得到更多的金钱，有的人是为了得到快乐，有的人只想得到心灵的平静，或者只是希望梦想成真。你希望从你的投资中得到什么是一个非常个人化的问题。但我们必须合理地利用自己的时间和精力，不让时间和精力从我们身边毫无意义地溜走。

在投资前你必须明确你想得到什么。如果你的目标不够具体，你就得仔细检查一下你的投资和相关的问题。选择你想获得成功的行业就如同在股市中选择一支股票一样，你必须认真研究你所选择的行业，并向尽可能多的专家请教，然后预测它们的成长潜力，看它们将如何帮助你实现你的目标。现在就是你决定你的投资，投入你的时间和精力，并向着丰收努力的时候了！

即使遇到障碍、困难或失败，你也要通过不断调整自己坚持下去。你将投入更多的时间和精力来完善自身，更加努力工作，从而实现你的目标。你必须坚持通过观察、实践、改正、再实践的过程来使你的销售技巧趋于完美，直到取得成果。你必须坚持到底，不能一遇到障碍就改变方向。你必须全身心投入以使你的投资为你带来回报。你必须坚信你所选择的行业、客户、公司和销售方法是正确的。一旦你产生怀疑，你的投资就会受到影响。你需要花大量的时间去研究、工作，并且投入到这个行业和你选择的客户中去。你不能放弃，而应投入更多。这是你的投资，要始终坚信：种瓜得瓜，种豆得豆。

仅仅“知道”是不能给你带来成功和富有的，只有不断“实践”和“改进”才能给你带来经验、丰收和精彩的生活旅程。

第 2 章

为什么 你选择销售 而不是别的行业

“无论我们是国家领导人、一个组织的领导人、自己公司的老板、律师、医生、工程师、建筑师、会计师、银行家、教授、老师、工会领导人或从事任何其他职业，我们都必须能够有效地‘销售’我们的想法、商品、服务、信念和其他任何有益的东西。”

