



营销培训兵法

王介良 著

营销培训兵法

王介良 著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

营销培训兵法/王介良著. - 北京: 企业管理出版社,
2002.8

ISBN 7-80147-733-2

I. 营… II. 王… III. 推销 - 方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 062083 号

书 名: 营销培训兵法

作 者: 王介良

责任编辑: 丁 锋 技术编辑: 马晓光

书 号: ISBN 7-80147-733-2/F·731

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部: 68414643 发行部: 68414644 编辑部: 68701408

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 三河市欣欣印刷有限公司印刷

经 销: 新华书店

规 格: 850 毫米 × 1168 毫米 32 开 9.5 印张 165 千字

版 次: 2002 年 8 月第 1 版 2002 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 5000 册

定 价: 20.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

1985年1月1日我在台北创立“王介良行销管理顾问公司(注:Marketing在台湾叫“行销”,在祖国大陆叫“营销”),协助厂家开拓台湾市场。截至1993年底,我在台湾共担任83家企业的营销咨询顾问。

1989年12月15日我在台北出版“行销工具书”,总销售金额达台币3000万元,创下台湾营销类书籍的最高销售记录。台湾有不少企业的董事长、总经理、营销主管的办公桌上或书橱里都摆着这套书。20世纪90年代初期,台商开始赴祖国大陆投资设厂,许多台商都带着这套书来大陆参考应用。

1993年4月6日是我生平第一次踏上祖国大陆的土地,当天我从台湾搭飞机经香港飞抵上海,担任三家大陆台商的营销咨询顾问,辅导他们开拓祖国大陆市场。这三家台商在台湾原本就是由我担任营销咨询顾问,这三位董事长第一个想到的人选就是我,信得过的人选也是我,都不约而同地坚持要我离开台湾来大陆替他们搞营销咨询,从人员招聘、培训业务员到制定营销策略、业务管理制度等全由我操办。

从那时起,我便将自己公司的经营重心转移到祖

国大陆市场，协助台商开拓祖国大陆市场。迄今为止共担任 36 家大陆台商的营销咨询顾问。

自 1993 年起，上海市卢湾区业余大学多次聘请我讲授推销与营销管理课程。我还经常应聘到各企业培训业务员、营业员、业务主管、营销策划人员、经销商等。这些企业包括：昆山统一食品、上海波蜜饮料、上海和平汽车、上海宝隆宾馆、上海复华控制系统公司等。

“营销培训”对每一家企业都至关重要，通过成功的营销培训必能组建一支精兵猛将的营销团队。

企业管理出版社尹援平社长诚挚邀约我将近几年来在祖国大陆从事营销咨询所积累的“营销培训”方面的窍门整理出版。由于“栽培营销英才”是我终生奋斗的目标，便欣然同意出版本书。

本书是一本既系统又完整地介绍营销培训的著作，易懂易学，全部以案例说明。这些案例是我近几年来担任 36 家企业的营销咨询顾问在中国市场实际操作所积累的宝贵资料。案例丰富，涵盖各行各业，可直接套用到贵公司产品。

我竭诚希望本书能与您并肩作战、联手出击，助您顺利开拓中国市场！

王介良

2002 年 8 月

目 录

第一章	营销培训内容：标准推销话术·····	(1)
第二章	营销培训内容：推销单元教材·····	(15)
第三章	营销培训内容：当代著名推销术 的应用·····	(51)
第四章	营销培训内容：宣布公司营销策略···	(63)
第五章	营销培训内容：宣布公司业务管理 制度·····	(79)
第六章	营销培训教学法：角色扮演·····	(97)
第七章	营销培训教学法：分组讨论·····	(107)
第八章	营销培训教学法：习题写作·····	(111)
第九章	业务员培训教材范例·····	(115)
第十章	营业员培训教材范例·····	(197)
第十一章	业务主管培训教材范例·····	(211)
第十二章	营销策划人员培训教材范例·····	(259)
第十三章	经销商培训教材范例·····	(285)

第一章 营销培训内容： 标准推销话术

一、何谓“标准推销话术”

标准推销话术就是列出经常被客户（消费者）询问的问题，然后制定标准答案，并装订成册，分发给每一位业务员（营业员）熟背。

二、“标准推销话术”有何用途

（1）增加业务员（营业员）的专业知识，提高推销效率。使业务员（营业员）面对客户（消费者）的询问能够用最标准的答案来回答，使客户信服，以便提高成交的机会。

（2）以“标准推销话术”为主体训练新进业务员（营业员），通常只需3天的时间便可上“战场”，而且能打胜仗。

一、如何编订“标准推销话术”

〔步骤一〕

由全体业务员（营业员）每人抽出大约半小时的时间来思考，回忆自己在推销时经常被客户（消费者）询问的问题，写下来（但是，必然会有遗漏）。

〔步骤二〕

然后，利用休息时间再一次回忆，想起时，立即写下来。如此，大约3天，就能把推销时经常被客户（消费者）询问的问题收集齐全。也就是每一位业务员（营业员）应在3天后交卷。

〔步骤三〕

每一位业务员（营业员）都交卷后，由业务主管将全部问题重新过滤整理，把有价值的挑出来，分成如下七大类：

- 第一类：公司介绍
- 第二类：产品说明
- 第三类：拒绝之说服
- 第四类：价格
- 第五类：收款
- 第六类：客户抱怨
- 第七类：公司政策

〔步骤四〕

最后，由业务主管主持，全体业务员（营业员）参与，制定标准答案。

二、标准推销话术实例

〔第一类〕公司介绍

1. 业务员拜访商场，洽谈设置专柜事宜。对方问：“你们公司规模如何？有哪些产品？”

〔答〕本公司是中国最大的寝具厂，1960年成立，历史悠久。产品种类齐全，分为六大系列：①儿童寝饰用品系列；②成人床罩用品系列；③胎枕系列；④睡垫系列；⑤家居用品配套系列；⑥睡袋系列。这是本公司最新的产品目录，请您过目。

2. 新客户问业务员：“请你简单介绍贵公司。”

〔答〕本公司在台湾成立22年，专业生产电话机和控制器。本公司大陆厂设在上海市。本公司获美国6件专利，台湾10件专利，祖国大陆7件专利。

3. 业务员第一次拜访建材商店，老板问：“你们公司是外资的还是国内的？”

〔答〕本公司是由台湾最大的磁砖厂在祖国大陆设厂。台湾母公司是股票上市公司，在同行

业内不仅规模产量最大,获利率也是第一。

4. 业务员向女子美容院推销,老板问:“请你说明一下你们公司在台湾的经营概况。”

〔答〕本公司天王牌化妆品是属于美容院营业用的化妆品,公司在台湾已有 25 年历史。本公司在台湾主要经营最具特色的四项系列产品:用于消除皱纹、消除黑斑雀斑、消除面疱、美胸的产品。由于疗效良好,顾客使用后会成为固定的顾客。所以跟本公司配合的美容院都不必很辛苦地要不断开拓新顾客。

〔第二类〕产品说明

1. 顾客问:“产品目录上说这套西装是克什米尔羊毛做的,什么叫克什米尔羊毛?”

〔答〕(1) 克什米尔羊毛是产自克什米尔山羊,此种山羊原产于印度和巴基斯坦附近的克什米尔山区,因而得其名。

(2) 克什米尔羊毛不像绵羊毛以“剪取”的方式取得,而是以“梳”的方式收集而得。因此产量非常少,平均一只山羊一年仅可梳得 4 盎司(114 克),一套西装需用约 22 盎司的羊毛,大约是 5 只羊一年所产的羊毛,物以稀为贵。

(3) 克什米尔羊毛的特性:比一般绵羊毛

更柔软、更纤细、重量更轻、更保暖。利用这些特性来作为高级的冬天西装布料，也就最适当不过了。

2. 工厂客户问：“贵公司生产的程序控制器，I/O处理速度多快？”

〔答〕1/60秒。

3. 工厂客户问：“你们公司生产的齿轮是用剔齿还是磨齿？”

〔答〕剔齿。

4. 客户问：“你们公司的天王牌多功能电话控制器操作会不会很麻烦？”

〔答〕不会。

因为我们已规划成“按键”，只要一按就开了，再按就关了。我现在操作给您看。

5. 向市政府推销时，政府官员问：“贵公司的地理信息系统有什么用途？”

〔答〕市政府在规划城市建设、电力、通信线路、交通管理等时，以前必须翻阅很多地图，非常麻烦，费时费力。

现在本公司的“地理信息系统”已经将全部的地理资料存入电脑，规划成程式，使用起来非常简便，而且省时省力。

6. 新客户问：“贵公司的多媒体资讯系统在上海市有没有我们的同行购买？”

〔答〕“××商厦”就是我们的客户。在大门入口处的“导购指南”是由本公司处理的。

7. 餐饮业新客户问：“什么叫富贵翅？是不是就是鱼翅？”

〔答〕(1) 富贵翅属于合成鱼翅，用鱼胶制成，成分和鱼翅相同。

(2) 富贵翅由日本某大商社制造，具有国际专利。中国市场由本公司独家代理。

(3) 富贵翅可与鱼翅混合使用，作为鱼翅增量剂。因此可节省预算，对餐饮业与顾客可说是两全其美。

〔第三类〕拒绝之说服

1. 新客户问：“你们公司的饰品所采用的 K 金是假的，不是真黄金，我怕销路不好？”

〔答〕我了解您的看法，以前我们有很多客户也有这种看法。

由于本公司饰品采用的原料是高级红铜，再经过镀金加工等特殊处理方法，它的色泽和黄金完全相同，而且永不褪色，并可按照您的要求加工成 12K、14K、18K 等金饰，绝对看不出是假的。更重要的是价格比黄金便宜很多，消费者完全有能力接受。这些客户最终发现这种饰品的销路非常好。

2. 向建材商店推销高价磁砖，建材商店的老板

说：“高价磁砖我们没卖过，可能销路不好？”

〔答〕(1) 运用“例证法推销术”：举例某建材商店最近经销本公司天王牌高价磁砖，一片进价多少元，他卖多少元，总数量是多少，一共赚了多少钱，利润很高。

(2) 生活水平已提高，消费者希望买高档品。

(3) 现在有钱人很多，不愿买低档品。

(4) 磁砖是门面，具有“炫耀性”的消费心理，所以很多消费者愿意买高价磁砖。

(5) 本公司对“零售点”控制得很好，没有铺货给太多零售点，特别挑选您来配合。

(6) 高价磁砖很少有瑕疵，施工师傅第一次施工时也许稍微感觉贵一些，但贴完后，发现施工简便，质量不会出问题，以后会继续采用天王牌高价位磁砖。

(7) 根据本行业的经验：低价磁砖有可能会滞销，高价磁砖反而不易滞销。

3. 开拓建材商店新客户时，客户说：“我目前已经经销好几个品牌了！”

〔答〕本公司新推出壁砖三度烧新产品，不像其他品牌的传统壁砖会出现大小规格不一致的现象。釉面是目前所有品牌中最美的，样品摆上去就能吸引消费者购买，一定会

带给您很多利润。就像我服务的本区域某建材商店，您应该认识，他们跟我们全力配合，这种壁砖的销售状况很好，对质量和利润都很满意。我来找空间把壁砖的样品摆上去。

4. 商店老板说：“消费者会指名购买知名品牌的抽油烟机、热水器、燃气灶，我不必费口舌去推销。你们公司的天王牌并非知名品牌，可能不好卖？”

〔答〕(1) 本行业有多家知名品牌都有这种现象：市场混乱，价位崩盘，导致商店的利润偏低，即使您以平价卖给消费者，还是会提心吊胆，担心比别家贵，被消费者认为是“黑店”，以后不再光顾。

(2) 本公司的产品市场稳定，价格不乱，能够确保您的利润。

(3) 消费者对抽油烟机、热水器、燃气灶的产品知识不足，因此会接受您的推荐，只要您说天王牌好，消费者就会买天王牌。

5. 营业员向顾客推销天王牌西装，顾客说：“我已经有一套西装了！”

〔答〕请您多准备几套西装，轮换穿。因为“轮换穿”能使每套西装看起来都像新的一样，并能延长西装的寿命。布料的张力有一定的极限，天天穿会使布料疲乏而无法还原。

〔第四类〕 价格

1. 向市政府推销时，政府官员问：“贵公司的地理信息系统价格大约多少钱？”

〔答〕依复杂程度，从 10 几万美元到 30 几万美元都有。

2. 商店问：“卖你们公司的电话机利润好吗？”

〔答〕卖 SONY、PANASONIC 等名牌电话机一台只赚 50 元左右，所以卖名牌的利润太少。而卖本公司的天王牌电话机一台能赚 150 ~ 200 元。

3. 新客户说：“你们公司的咖啡礼盒价格太高，会卖不掉的！”

〔答〕天王牌咖啡礼盒只是一条烟的价格而已，却能显示送礼者的大方和新潮。很多商店这样推销天王牌咖啡礼盒，效果很好。

4. 建材商店老板说：“你们公司的天王牌地砖比别的品牌贵太多了！我的利润太少！”

〔答〕(1) 消费者对地砖的产品知识不足，因此会接受您的推荐，只要您说天王牌好，消费者一定会接受。

(2) 天王牌地砖加印一次花，加印料，更有立体感、更美观，所以贵一些。一分钱一分货。

(3) 本公司用价格最高的进口釉，一吨比

其他品牌贵 1800 元，釉面较平，亮度更好，无针孔，不会有瑕疵。

(4) 本公司从不抄袭国内其他品牌的设计，而是从意大利买设计稿，每片 200 美元，有版权。

(5) 本区域的建材商店零售价都是 x 元，所以您一定要卖 x 元，不必降价，那么您就有合理的利润。

5. 消费者说：“你们公司的天王牌枕头太贵了！像立体羽绒枕要 398 元？”

〔答〕(1) 天王牌立体羽绒枕里面的材质填加了“较硬的羽毛和柔软的羽绒”，制作的工艺很复杂，必须将较硬的羽毛包在中间，以便拥有良好的支撑性。柔软的羽绒包在周围，以确保使用者感觉柔软舒适。还有，必须采用“立体隔层”，以确保长时间使用后，中间的羽毛不会跑出来，具有良好的固定效果，保持均匀平坦，不会凹凸不平。由于材质较贵，制作工艺复杂，增加了不少成本，所以价格稍高一点。

(2) 表面上看来，天王牌立体羽绒枕的零售价是 398 元，但仔细算一下，由于可使用 5 年，计算的结果是每天只花 2 毛钱而已，却能拥有一个柔软舒适、睡眠中头部

不会发热的枕头。非常值得。

〔第五类〕收款

1. 向客户收款时，客户说：“生意难做，资金很紧张，等下个月再来看看！”

〔答〕(1) 货款若没收回去，公司会扣我的工资。

(2) 本公司对回款准时的商店会提供更好的服务：优先安排送货、多提供促销品等。

(3) 本公司现已严格执行“前账未清，不再出货”政策。所以，请您一定要准时付款，以免本公司好销的产品在贵店断货，而使得贵店和我们公司双方都蒙受损失。

2. 向某商店催收逾期账款，对方说：“结款的钱全都用完了！”

〔答〕贵店每天都在做生意，有进账，我每天都来收一次款项。

3. 向某餐饮业催收逾期账款，对方说：“你来得不巧，刚才被另一家供货商把仅有的现金全收走了！”

〔答〕从现在起我每个月在你最大的“公款消费”顾客结款的第二天来你这里收款。

4. 向某“工厂客户 (End User)”催收逾期账款，对方说：“现在还是没钱！”

〔答〕下个月你们公司自己的销售回款一进账，必须结款给本公司。

过两天我会打电话给你，你必须告诉我下