

金牌业务员的平均收入
是普通业务员的 **400** 倍

顶尖业务员

速成手册

30天

打造金牌业务员



金牌业务员

是用脑

不是用脚挣钱的!

与激情是一个业务员成功的基础，

与实力是一个业务员成功的保证；

如果你拥有梦想与热情，

本书将给你技巧与实力。

李平收 编著

中国商业出版社

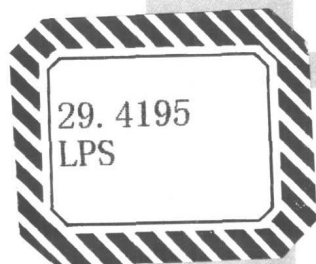
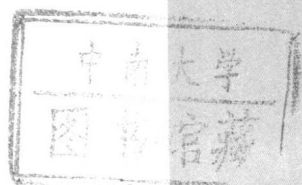
金牌业务员的平均收入是普通业务员的 **400** 倍

29.4195

顶尖业务员速成手册

30天

打造金牌业务员



顶尖业务员速成手册

——30 天打造金牌业务员

李平收 编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

顶尖业务员速成手册 / 李平收编著. —北京: 中国商业出版社, 2002.11

ISBN 7-5044-4732-3

I. 顶… II. 李… III. 推销—手册
IV. F713.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 095700 号

责任编辑: 常 勇

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)
新华书店总店北京发行所经销
首钢总公司印刷厂印刷

*

880×1240 毫米 32 开 11.1875 印张 254 千字
2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月第 1 次印刷
定价: 21.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

编写说明

这本书是业务员培训教程,我们想把它做成一本可实际运用的实用教程,在1个月,也就是30天之内完成。当然,这种培训在大多数情况下,是一种自我培训。

全书的整体安排就是要达到这样的目标:既能体现出职业训练的实际感,又具备培训教程的整体感觉。

考虑到循序渐进的原则,我们不可能用一章的篇幅把诸如口才、自信这样的内容完全容纳进去。在实践中,口才与自信的训练是一个业务员应该每天进行的训练项目。体现在本书中,我们分三个阶级,逐步训练一个业务员,使之具备这两方面高超的才能与素质,并把这些训练安排在恰当的时间,使全书具有一种节奏感。

书中内容的安排,主要考虑:这样的一项能力,对一个业务员来说,是属于哪一个层次的能力,是基本的,就放进第一部分;是有一定难度的,就放进第二部分;如果是较高级的技巧与素质,我们就把它放入第三部分。当然,还参考全书的整体规划,做一定的调整,例如,签约成交应该是基本的能力,但是,考虑到全书的整体感,就用它来压轴。文化修养与道德修养更是一个业务员应该每天提高的素质,我们把它放到最后来讲,就是要说明,业务员并不只是赚钱机器。有实践经验的业务员也都知道,只考虑如何赚钱的业务员,不会成为金牌业务员。

在每一部分,我们尽量按照循序渐进的原则来安排内容。但确实有一些内容,就其重要程度或者培训的时间先后来说,本质上并没有严格的区分。我们不能说管理时间

就比管理信息更重要,所以就先讲如何管理时间。我们也不认为吉拉德作为业务员比原一平更伟大,所以就把他放在靠后一点的位置。但总的来讲,我们能够判断,某一项能力或者素质对业务员来说,它们的重要程度如何。

实际上,全书是一个整体,我们特别在书中安排“金牌链接”这样一个栏目,就是着重体现这一点。当你着重训练某一项技能的时候,不要忘记其他技能的训练。

前 言

每一个公司都需要金牌业务员,无论他是大公司还是小公司,也无论他是优秀公司还是业绩比较差的公司。

因为,优秀公司的业务一直在扩大,优秀公司也需要进一步扩大自己的业务,肯定需要金牌业务员来帮助他们迅速扩展业务。

而那些暂时比较困难的公司,之所以困难,大多是因为生产出来的产品卖不出去,或者收不回货款,造成经营困难,这时候,更需要金牌业务员来帮助他们渡过难关。

经济繁荣时期,金牌业务员的的价值还不能充分体现出来,在经济衰退或者增长比较慢的时候,一个金牌业务员是对“失业”这种流行病具有免疫力的人。

你想的是什么?

稳定的工作、较高的收入、自由的工作时间、别人羡慕的目光,这一切,金牌业务员这个职业都会帮助你实现。甚至公费旅游,这个被普遍谴责的事情,对金牌业务员来说,也是极其正当的。

但是,要想成为金牌业务员,不但需要你勤快的双脚,还需要你勤快的头脑。

金牌业务员主要是用脑袋来挣钱的。

帮助你训练自己的头脑,帮助你成为金牌业务员,就是本书惟一的目标。

目 录

编写说明 //1

前言 //3

走上金牌之路

第一天：做好准备工作 //1

了解业务员的工作性质

做好成为金牌业务员的思想准备

对准备工作了然指掌

初步熟悉各种礼仪规范

第二天：联系潜在客户 //15

掌握搜集潜在客户的信息的方法

掌握与潜在客户联系的方法

第三天：第一次会面 //27

促成第一次会面

给对方留下良好的第一印象

掌握第一次会面时的说话特点

学会应对怯场的问题

第四天：金牌礼仪 //35

掌握金牌业务员的服饰礼仪

掌握会谈时的礼仪规范
掌握不见面时应注意的礼仪
掌握餐桌礼仪

第五天：研究最强劲的竞争对手 //57

研究竞争对手公司的优点与缺点
研究你的竞争对手业务员的优点与缺点

第六天：研究准客户 //67

弄清别人为什么要掏钱
分析准客户的需求
分析准客户的支付能力

第七天：口才(上)——基本说话技巧 //79

控制自己说话的态度
控制自己说话的声音
掌握各种场景下说话的技巧

第八天：学会自信(上)——基本方法 //89

给自己一个表现自信的机会
掌握确立自信的基本方法

第九天：你卖的不仅是产品 //101

你推销的是解决方案
向客户推销未来
你推销的还有友谊

第十天：直接找有权力拍板的人 //109

分析谁是有权力拍板的人

掌握找到那些实力派人物的方法

增加金牌重量

第十一天：怎样应对拒绝 //121

适应潜在客户的拒绝

了解拒绝的原因

掌握应对拒绝的一般技巧

掌握应对拒绝的高级技巧

第十二天：多动脑筋，少闹情绪 //141

学会控制自己的情绪

学会利用自己的情绪

掌握应对客户投诉的方法

第十三天：管理自己的时间 //149

理解金牌业务员管理时间的原则

给自己定出切实可行的日程表

合理处理自己的闲暇时间

第十四天：管理自己的信息 //161

管理客户的信息

高效管理自己收发的信息

掌握信息就是力量的道理

第十五天：强硬意志——推进行

动的力量 //171

用强硬意志推动自己出门去

用强硬意志促成订单

给客户的推力

你的目标——数一数二

第十六天：口才(中)——说话的

高级技巧 //181

学会倾听

怎样应对客户提出的异议

话题的选择

高级说话技巧——行话

第十七天：学会自信(中)——自信的

高级技巧 //193

遭到拒绝时仍然保持自信

面对大人物时保持自信

第十八天：价格谈判 //203

有技巧地向客户提出你的价格

掌握处理价格异议的技巧

第十九天：礼物 //213

了解礼物在业务员工作中的意义

挑选最合适的礼物

掌握送出礼物的一般技巧

第二十天：高级谈判技巧——达成双赢结果 //221

理解双赢的重要性

掌握达成双赢结果的一般方法

成就金牌业务员

第二十天：出差 //229

做好出差的一切准备

掌握旅途上的注意事项

掌握到达目的地之后的注意事项

第二十二天：私人关系 //239

掌握私人交往的若干原则

掌握与客户私人交往的原则

掌握与公司同事私人交往的原则

第二十三天：道德形象 //249

理解道德形象在工作中的作用

金牌业务员的道德要求

控制你在别人心目中的形象

树立自己的社会道德形象

第二十四天：学会自信(下)

——处理突发情况 //261

用灵活的头脑处理突发情况

掌握处理突发情况的几种常用方法

第二十五天：研究原一平 //275

学习原一平的成功秘密

第二十六天：吉拉德的秘密 //287

出售自己

强硬意志

管理自己的信息

第二十七天：口才（下）——精彩演讲 //297

认识业务演讲与普通演讲的区别

鼓起成功演讲的勇气

实施成功的演讲

第二十八天：把赞扬变成人民币 //311

领会赞美的力量

学会真诚地赞扬别人

学会获得别人真诚的赞扬

第二十九天：签约成交 //325

把握时机，果断提出要求

关键时刻打动客户

一定要搞清楚失败的原因

达成协议的技巧

不能成交怎么办

第三十天：文化修养与精神世界 //335

打造与金牌业绩相配的金牌修养

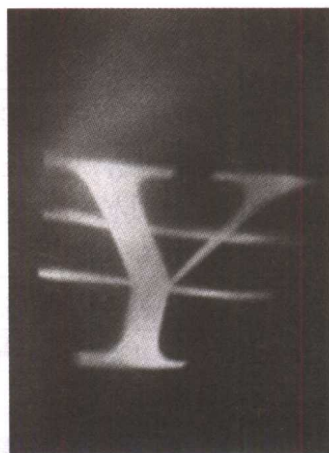
培养高尚的精神追求

提高自己的综合文化素质

建立自己的业务原则



做好准备工作



今天的目标:

了解业务员的工作性质
做好成为金牌业务员的思想准备
对准备工作了如指掌
初步熟悉各种礼仪规范

既然你在读这本书,那就说明,你要么已经是一名业务员,要么即将成为一名业务员。总之,你希望自己能够成为一名金牌业务员。

一名金牌业务员,不仅能给自己带来丰厚的收入,而且能实现自己的人生目标,获得尊敬,获得地位。

不仅如此,金牌业务员,首先是一个帮助别人解决难题的人。只有能够帮助你的客户解决他面临的难题,你才会超出一般业务员卖东西的境界,真正体现金牌的价值。

比较:

一般业务员	金牌业务员
卖东西	提供解决方案
与客户是单纯的买方与卖方关系	与客户建立了比较深入的朋友关系
业绩一般	业绩杰出
社会认同较低	社会认同很高
对自己工作的认同较低	热爱自己的工作

假如你准备成为一名金牌业务员,你需要做哪些准备工作呢?

准备好通讯工具

作为一名金牌业务员,你必须保证,你的客户与准客户随时能把信息与资料传递给你。因此,你需要:

1. 移动电话,不能过于低档,否则会被某些人看不起;高档的也不是很妥当,容易被认为有炫耀意味;中档最好。

2. 传真机,你的公司肯定有传真机,你的家里也应该准备一部。

3. 电脑,你应该有一台自己使用的电脑,最好有一台笔记本电脑,那样你就可以随身携带大量的资料。



↑ 必须准备一部移动电话

4. 如果暂时没有笔记本电脑,那么,你应该准备一部掌上电脑,它是非常有用的工具。

5. 名片,名片的印刷与设计一定要与众不同,让别人记住你的名片。

6. 文件夹或者公文包,实用就行。

7. 钢笔,不需要名牌,但一定要书写流利,每次出门前你都要保证钢笔里有足够的墨水。

金牌建议



如果你在名片上印了自己的手机号码,你就要保证你的手机一直开着。怎样保证呢?

1. 不要关机,任何时候都不关机。
2. 注意充电,最好准备两块电池,没电了可以随时更换电池。
3. 绝对不能欠费。
4. 手机不离手边1米。

服装

金牌业务员不是服装模特,不需要你穿一身高档服装,你的服装应该给人以非常职业的印象。

你合适的穿着也许不能给你带来什么,但你不合适的穿着却能给你带来灾难性的影响。

如果你想成为金牌业务员,在服装上你必须注意:

1. 见客户的时候,你必须保证自己穿着整洁合体的职业装。你的休闲服,不论有多么漂亮,你都不能穿它去见客户。
2. 你至少应该准备两套职业装。
3. 不要在熨烫衣服上省心,皱巴巴的服装直接展现了你皱巴巴的精神。
4. 注意你的皮鞋,应该也是职业鞋,排除那些新颖的款式吧,见客户不是去参加社交舞会。在你的办公室准备一块擦鞋布,出门之前擦一擦。如果你有汽车,在汽车里也准备一块;如果你的包里有地方,也应该准备一块。
5. 围巾与帽子、大衣、雨衣等,应该在见客户之前脱下整理好,存放好。

化妆

无论男女,都应该注意化妆问题。

女性的化妆,不用说,应该是职业淡妆,只要注意补妆就行了。

男性应该注意,不能让你的客户与准客户看

金牌戒律

如果你想成为一个金牌业务员,首先应该有金牌业务员的形象。