

T

职业培训进修教材  六和培训

TUIXIAOYUAN TEXUN JIAOCHENG

推销员 特训教程

强化行销能力的捷径

漆浩 主编

01

决定推销员成功的因素，第一是信心，第二是素质，第三则是经验。拥有这三件法宝，则能无往而不胜。

02

培训是一个点石成金的过程，每一个推销员的成长都要经过“钢铁是怎样炼成的”这样一个相同的教程。

03

本书所介绍推销员的培训方法，实用生动又富有针对性是推销公司培训职员的训练范本。

刘硕 刘志伟 编著

附赠光盘

查阅 下载
编辑 打印

中国盲文出版社

T

职业培训进修教材

TUXLAOYUANTEXUNJIAOCHENG

29.4195
QH₂

推销员 特训教程

漆 浩 主编

刘 硕 刘志伟 编著

强化行销能力的捷径

中国盲文出版社

图书在版编目(CIP)数据

推销员特训教程/漆浩主编;刘硕,刘志伟编著. —北京:中国盲文出版社,2002.12

职业培训进修教材

ISBN 7-5002-1807-9

I. 推… II. ①漆…②刘…③刘… III. 推销-技术培训-教材 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第107777号

推销员特训教程

主 编:	漆 浩
编 著:	刘 硕 刘志伟
出版发行:	中国盲文出版社
社 址:	北京市丰台区卢沟桥城内街39号
邮政编码:	100072
电 话:	(010)83895214 83892478
印 刷:	北京普瑞德印刷厂
经 销:	新华书店
开 本:	880×1230 1/32
字 数:	350千字
印 张:	13
版 次:	2003年2月第1版 2003年2月第1次印刷
书 号:	ISBN 7-5002-1807-9/F·32
定 价:	26.80元(含光盘)

丛书盲文版同时出版
盲人读者可免费借阅

版权所有,侵权必究
印装错误可随时退换

前言

人类推销的历史与人类的文明史几乎同样长久。自从有了人类,就有了推销。推销,每一个人都需要它;推销,每一个人都从事着它。我们无时无刻不在推销着自己。男人推销着风度和才华;女人推销着温柔和漂亮;画家推销着美感;音乐家推销着旋律……

在商业经济十分发达的今天,商品极为丰富。这些商品的销售离不开推销。推销将成为人人梦寐以求的职业,因为它代表一份自由、一份尊严、一份高收入,而且充满挑战。

推销员并非像我们想像的那样只有握手、签字、鲜花、美酒。一个成功的推销员不但要具有百折不挠的精神和钢铁般的意志,更需要智慧、技巧和艺术。推销员不仅仅推销一种产品,更重要的是推销一种理念、一种思想、一种文化。

我国加入 WTO、世界经济一体化、加上知识经济浪潮的冲击,使推销员面临着新的竞争、新的挑战。未来的竞争将会更加激烈,对推销员的素质将有更高的要求,推销员的培训也提上了意识日程。本书正是顺应这一发展潮流而编写的。

笔者在编写过程中研究了中外许多成功的推销案例,总结了一套成功的经验。本书集资料性、知识性、实用性和可操作性于一体,从推销员应掌握的基本知识入手,逐步深入地对推销员进行全面的培训。这是一部推销员自学或培训的入门必读教材,也是一部打造杰出推销员的重要参考书。

目 录

第一章 树立正确的推销心态

一个人要成功,心态起决定性作用。俗话说:“良好的心态,是成功的一半。”只有具备良好的心态,你才能屡败屡战。推销员是勇敢者的职业,每天要面对各种各样的顾客,失败的情形经常随你而行。只有具备一种坚韧不拔、积极进取的心态,你才能成功。

第一节 练就越挫越勇的心态	/003
一、当推销低潮出现时	/003
二、鼓起勇气,再试一次	/005
第二节 良好的心态,成功的基石	/006
一、克服推销访问恐惧症	/006
二、克服失败的心态	/008
三、推销员保持积极心态的四种方法	/010
四、良好的心态,就是良好的推销	/012
五、没有放弃的原因,只有挑战的心态	/013
第三节 大胆地正视拒绝	/014
一、顾客的拒绝和应对技巧	/014
二、拒绝是推销的开始	/016
三、勇敢地面对拒绝	/017

第二章 让顾客喜欢你

推销员不仅仅推销商品,更重要的是推销你自己。推销员只有得体的礼仪、丰富的知识、完美的人格,才能赢得顾客;买主才能欣赏你、喜欢你、从而接受你的产品。

第一节 掌握与顾客交往的知识	/021
一、怎样与顾客交往	/021
二、推销员如何接待顾客	/023
三、推销员应与顾客保持多少距离	/025
四、注意你的视线位置	/026
五、与顾客交往时的礼貌	/027
六、同顾客交往中的礼仪	/029
七、塑造美好的形象	/031
第二节 推销员具备的品德	/033
一、优秀推销员应具备的品格	/033
二、推销员应具有的美德	/036
第三节 给买主留个好印象	/040
一、第一印象很重要	/040
二、服装左右着推销员的事业	/042
三、值百万美金的微笑	/044
四、要对顾客充满爱心	/046
五、投其所好	/047
六、增强顾客的亲和力	/048
七、虚心接受顾客的意见	/051
八、迟到意味着失败	/053
九、学会推销自己	/054

- | | |
|--------------|------|
| 第四节 服务是推销之基 | /055 |
| 一、做销售就是做服务 | /055 |
| 二、时刻要惦记着你的顾客 | /058 |

第三章 管理好你的时间

美国哲学家富兰克林说：“我们不能向别人多借些时间，也不能将时间储藏起来，更不能加倍努力去赚钱买一些时间来用。惟一可做的事情，就是把时间花掉。”时间对于每一个人来说都不偏不倚，并不给谁多，也不给谁少。成功者都是节约时间的高手。作为推销员要学会管理时间，把握住自己的时间，让时间生出金子来。

- | | |
|--------------|------|
| 第一节 让时间生出金子来 | /063 |
| 一、爱惜时间 | /063 |
| 二、一寸光阴一寸金 | /064 |
| 三、算算你的时间价值 | /066 |
| 第二节 时间如海绵里的水 | /066 |
| 一、拉长时间是成功的秘诀 | /066 |
| 二、有效利用移动时间 | /068 |
| 三、善于利用闲暇的时间 | /069 |
| 四、要及早出门访问 | /071 |
| 第三节 让时间有效率 | /073 |
| 一、提高效率的方法 | /073 |
| 二、制订优先顺序 | /076 |

第四章 具有火一样的热情

热情是世界上最大的一笔财富，它的潜在价值是金钱无法衡量的。我们可以没有金钱，但不能没有热情，具有伟大力量的热情可以改变一切乃至整个生命。推销员只有有了播种热情的火种，

目 录

才能得到超值的回报,从而改变自己的人生。

第一节 使自己更快乐	/081
一、希望你快乐	/081
二、幸福,最有保障的方法	/083
三、通向幸福生活的规则	/086
第二节 热情的力量	/087
一、燃烧热情	/087
二、除掉悲观消极的思想	/089
第三节 增强你生命的力量	/091
一、健康的身体是推销之本	/091
二、充满激情地生活	/094
三、爱心是一笔财富	/097
四、勇敢者的力量	/098
五、朝气是成功的希望	/100
六、孕育成功	/101
七、你能赚到钱	/104
第四节 在失败中打造成功的人生	/106
一、智者的教诲	/106
二、苦难有好多好处	/108
三、让你的推销故事更精彩	/108

第五章 学会用“心”去推销

“世上无难事,只怕有心人。”作为推销员,只要你全身心地投入,把自己融入推销事业当中,你就一定会成功。在“百万圆桌”会议上的那些推销精英们,哪一个不是用心而“推”成功的。记住:学会用心!

第一节 制定合理的目标	/113
一、设定合理的目标	/113
二、目标一定要写下来	/115
三、不断实现自己的目标	/116
第二节 作好计划	/117
一、计划是成功之匙	/117
二、制定推销计划	/119
三、“5F、5W1H”计划	/120
第三节 融自己于推销之中	/122
一、找一个学习的榜样	/122
二、把自己融化到销售之中	/125
三、成功者的足迹	/127
第四节 作个好的观察家	/128
一、培养推销员的观察力	/128
二、要具有深邃的洞察力	/131
三、学会察言观色	/133
四、注意顾客的身体语言	/136
五、学会留意身边的事物	/138

第六章 “说”的艺术

妙语一句胜过千言万语,雄辩一人强于千军万马。说是一门学问,更是一门艺术。优秀的语言能唤醒顾客的需求,掀起购买的冲动,激起消费的浪花。推销员只有掌握了这一门语言技艺,才能在推销过程中出奇制胜、稳操胜券。

第一节 争锋相对舌之战	/143
一、业务洽谈的技巧	/143
二、安排同顾客的会谈方法	/146

三、掌握洽谈的要领	/148
四、控制好会谈的三个阶段	/150
五、善用非语言手势	/154
六、抓住推销洽谈的第一时间	/155
七、商谈失败后的思索	/157
第二节 富有魅力的“说”	/159
一、掌握语言艺术	/159
二、赞美胜过千言推销	/163
三、学会打破冷场	/164
四、要学会没话找话	/165
五、学会恭维顾客	/166
六、利用幽默说服顾客	/167
七、创造富有吸引力的音色	/168
八、使交流畅通无阻	/170
九、拐弯抹角助成功	/172
第三节 说话要随机应变	/174
一、见面后的第一句话	/174
二、说话要因人而异	/177
三、当个好听众	/182
四、不给顾客拒绝的机会	/184

第七章 推销员的心理战术

在浩瀚的商战中,只有“知彼知己”,才能“百战不贻”。作为推销员每天要应对形形色色的顾客,只有掌握了顾客的心理,运用一些心理战术,才能在推销中,处处逢源,游刃有余。

第一节 了解顾客的心理	/189
一、推销员应懂点心理学	/189



二、了解顾客拒绝的心理	/190
三、激发顾客购买欲望	/191
四、掌握顾客消费的十一种心理	/193
五、掌握顾客心理的三大条件	/195
六、抓住顾客心理的四种推销方式	/198
第二节 推销员的促销心理培训	/199
一、推销员的心理感情培训法	/199
二、常用的六种促销心理战术	/200
三、阻碍成功的十五种“内心阻力”	/204

第八章 游刃有余的技巧

推销是一门学问,又是一门技艺。推销是简单的,又是复杂的。推销员只有具备了推销技巧,才能取得良好的推销效果。只有掌握了高超的推销技巧,你才能在推销过程中轻松自如、得心应手。

第一节 掌握推销技巧	/211
一、电话约见推销法	/211
二、上门推销的技巧	/212
三、与顾客打交道的方法	/214
四、成交的五种基本策略	/215
五、促使顾客成交的技巧	/217
六、推销实战操作的诀窍	/219
第二节 推销员的黄金法则	/223
一、推销员的三种推销方式	/223
二、电话推销的十四条经验	/224
三、推销员巧妙促销五法	/225
四、推销员的四大应变术	/226
五、让顾客自觉购买商品的五条经验	/228

六、M·A·N法则	/232
第三节 接近顾客	/233
一、利用特长吸引顾客	/233
二、利用顾客的好奇心	/235
三、利用问题接近顾客	/236
四、使用心理诱导打动顾客	/238
五、打动顾客的心	/239
第四节 推销高手的成功术	/241
一、推销高手的绝招	/241
二、优秀推销员的五个步骤	/242
三、成功推销员的五大技巧	/244
四、增加销售额的秘诀	/247
五、推销员成功的诀窍	/248

第九章 推销职场大练兵

商场如战场,商战是一场没有硝烟的战争。沉浮于商战中的推销员只有练就一套硬功夫,你才能在商战中立于不败之地。此章是本书的重头戏,要很好地把握。

第一节 推销实务知识	/253
一、推销的职业特性和习惯	/253
二、现代流行的推销模式	/254
三、现代推销员风行的三大战术	/255
四、推销员促成交易的方式	/257
五、策划促销活动的方法	/259
六、推销员推销的是一种感觉	/260
第二节 开发客源	/263
一、发掘潜在顾客的技巧	/263



二、要持续寻找新顾客	/266
三、避免老顾客流失的办法	/268
四、学会选择顾客	/269
第三节 拜访顾客的学问	/271
一、调查是推销的前提	/271
二、准确确定拜访路线和时机	/273
三、对付行政助理或秘书的办法	/274
四、第一次访问顾客	/276
五、解除顾客的警觉	/277
第四节 向顾客推销产品	/279
一、对待形形色色的买主	/279
二、向中年顾客推销产品	/281
三、了解你的顾客	/281
四、为顾客创造需要	/284
五、进行示范演示	/286
六、让顾客亲身体验产品	/288
七、巧使暗示法则	/289
八、学会捕捉顾客的成交信号	/292
九、与顾客达成成交意向	/293
十、充分展示自己的业务能力	/296
十一、要不断改进推销技巧	/297
十二、利用聚会进行推销	/298
第五节 走出推销的误区	/299
一、不要过分推销	/299
二、不要给顾客施加压力	/300
三、推销员切莫与顾客争辩	/302
四、不要放弃未成交的顾客	/303
五、勇于承认错误才能吸引顾客	/305

第六节 推销工作科学化	/306
一、要给顾客建档案	/306
二、掌握准顾客的资料	/308
三、巧用电脑搞推销	/309

第十章 推销员避免失误的方法

失败是推销的老师,第一次失误可以教育一个推销员,而第二次失误则可能葬送推销员的前程。俗语说:“第一次失误可以造就智者,而第二次失误则只能造就傻瓜。”为了避免推销员犯同样的错误,本章列举了推销员可能产生失误的几个方面,并给予分析,来作为推销员的纠错指南。

第一节 让你的推销更顺利	/313
一、推销电话要避免高峰时间	/313
二、推销员电话推销的六条禁忌	/314
三、百闻不如一见	/315
四、运用产品演示时应注意的事项	/316
五、顾客拒绝的类型	/317
六、导致推销成交失败的表现	/319
第二节 灵活处理顾客意见	/320
一、反驳顾客观点	/320
二、间接处理顾客意见	/321
三、对顾客意见将计就计	/323
四、使用发问来解决顾客的不满	/325
五、有效地应用不理睬处理法	/327
六、运用补偿处理顾客异议	/328
七、主动预防顾客的不满	/330
八、对顾客要求推迟处理	/331

第三节 将推销工作做到实处	/333
一、推销员常见的类型	/333
二、管理推销员面临的难题	/334
三、选择好自己推销的产品	/338
四、进行营业推广	/339
五、进行季节推销	/341

第十一章 通向财富的路

推销员不要把财富当成你推销的目标,要正确对待金钱与成功,而不是为了赚钱而赚钱。勤奋是一笔宝贵的财富,只有热爱才能拥有财富。金钱是重要的,但金钱不是万能的,财富之外的真正财富是一笔丰富的精神财富。

第一节 热爱才能创造财富	/345
一、大胆地说我要做第一	/345
二、勤奋是一笔宝贵的财富	/346
三、从失败中走出的成功	/347
四、热爱自己的事业	/350
五、金钱以外的财源	/351
第二节 不要为了赚钱而推销	/352
一、莫把赚钱当目的	/352
二、调整自己适应他人	/354
三、真正的财富	/356
四、人格魅力是一笔更大的财富	/357
五、要摆正推销心态	/359
六、莫把财富当目标	/361

第十二章 成功就这样简单

“成功”这两个字眼在人们的心目中,含有足够的分量。说起成功,人们常常与汗水、泪水,甚至是血联系起来。其实成功很简单,推销员只要养成成功的习惯,遵循拜访、拜访、再拜访这一规则,拥有必胜的信念和钢铁般的意志,就一定能够成功。

第一节 相信自己的力量	/367
一、要有必胜的信心	/367
二、坚定必胜的信念	/369
三、要具备坚强的意志	/370
四、推销是勇敢者的职业	/372
五、主宰命运的神是你自己	/373
第二节 不断超越自我	/374
一、重整旗鼓	/374
二、远离惰性,突破自我	/376
三、成功者的灵丹妙药	/379
四、优秀推销员的共同特质	/383
第三节 要不断地学习	/385
一、利用一切机会学习	/385
二、成功推销员都是博学之人	/388
第四节 养成成功的习惯	/390
一、拜访、拜访、再拜访	/390
二、成功就是习惯	/392
第五节 成功是“推”出来的	/394
一、失败是推销之中的常客	/394
二、采取最大量的行动	/397
三、只要干就能成功	/398

第一章

树立正确的推销心态

一个人要成功,心态起决定性作用。俗话说:“良好的心态,是成功的一半。”只有具备良好的心态,你才能屡败屡战。推销员是勇敢者的职业,每天要面对各种各样的顾客,失败的情形经常随你而行。只有具备一种坚韧不拔、积极进取的心态,你才能成功。