

Y

职业培训进修教材

LIUHE
六和培训

YEWUYUAN TEXUN JIAOCHENG

业务员 特训教程

赢得客户信任的技巧

漆浩 主编

01

一个好的业务员身边总是围绕着一大堆忠心耿耿的客户，这其中的良好关系绝非一日一日所能建立。

02

业务员是企业的触觉，是企业的支架，更是企业的血液。

03

业务员只有不断进行培训才能开拓新的业务。

附赠光盘

全图下载
编辑打印

刘硕 刘志伟 编著

中国盲文出版社

中南大学图书馆



000047251

Y

职业培训进修教材

YEWUYUANTEXUNJIAOCHENG

业务员 特训教程

29.4195
QH2.1



漆 浩 主编
硕 刘志伟 编著



赢得客户信任的技巧

中国盲文出版社

图书在版编目(CIP)数据

业务员特训教程/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 7-5002-1804-4

I. 业… II. ①漆…②刘…③刘… III. 商品-销售-技术培训-教材 IV. F713.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 108059 号

业务员特训教程

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 7-5002-1804-4/F·29
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

业务员是企业开拓客户,推动业务顺利开展的关键环节。没有业务员,企业将很难顺利前进,而业务员素质的高低,也同样制约着企业业绩的不断提升。因此,随着业务员自身能力的不断提高,经验的不断丰富、累积,也将为企业走向辉煌提供主要条件。由此,通过业务员自身的不断努力学习和企业对业务员的良好培训,不但能使业务员的业务能力不断提高,而且也将为企业的持续发展打下坚实的基础。

那么,怎样才能提高业务员的业务能力呢?《业务员特训教程》将告诉你应该怎么做。

本书从业务员的必备素质,基本常识,基本技巧,与客户的沟通,业务的推广以及谈判与合同等方面,进行了专项阐释,系统、全面地对业务员在工作中遇到的难题进行了有针对性的分析、讲解。本书既有超前议论,又有全面叙述;既有案例分析,又有鲜明论点;既有个体的独特性,又有整体上的统一。全方位、多角度地论述了业务员应该具备的知识、素质、经验、技巧等,简单、直接地为业务员提供了丰富的经验和实战技巧。

本书结构上采用三级标题,这种结构布局合理恰当、清晰明确。它能让书中的全部内容展现出来,有利于读者抓住本书的主旨,更好地掌握本书的内容。

本书语言通俗易懂,文字简练,思想明确,论点鲜明,是业务员 1



前言

提高自己的业务能力的重要知识源泉,是刚刚从事业务工作的年轻人的必备教材。拥有它,你的业务能力一定会有很大的提高,并为企业创造出更大的利益,从而也为自身发展提供更为有利条件。

相信本书的出版一定能够为业务员走向成功提供契机,促使业务员的业务能力、素质得到提升。

愿天下所有的业务员都能掌握从事业务工作的经验和技巧,取得辉煌的成绩。



目 录

第一章 基本常识

一个优秀的业务员特别重视自身素质和能力的提高,因为,一旦忽略了这一点,不仅业务员的素质和能力得不到提高,同时他也失去了走向成功的契机。所以,业务员应通过自身的努力学习和公司的良好培训来充实自己,只有这样,业务员才会在为企业创造利润的同时,也给自己走向成功打下了坚实的基础。

第一节 对业务员的基本认识	/003
一、重要任务	/003
二、特性和职业习惯	/003
三、应具备的才能	/005
四、应推销的产品	/007
第二节 专业知识	/008
一、商业企业形象所具有的层次	/008
二、商业信用所具有的形式	/009
三、产品专业知识	/010
四、相关合同知识	/011
五、供售常识	/013
六、销售常识	/014



目 录

第三节 专业术语	/016
一、必须了解的术语	/016
二、产品代销	/019
三、商品直销的形式	/020
四、物资订购的形式	/021
五、价格折扣的形式	/023
第四节 相关法律常识	/024
一、伪劣商品	/024
二、用户对商品的合法权利	/025
三、关于禁止侵犯商业秘密行为的相关规定	/026
四、关于禁止商业贿赂行为的暂行规定	/029

第二章 基本素质

每个人都希望自己的能力不断提高,业务员当然也不例外。但是,业务员怎样才能让自己的能力得到提高呢?最重要的是从基本知识学起,诸如专业术语等,只有这样,才能取得成功。

第一节 成为业务高手应具备的素质	/035
一、业务高手的经验	/035
二、业务高手的八种性格	/038
三、必须克服的三个障碍	/040
四、养成雷厉风行的工作风格	/042
五、成为业务高手	/044
第二节 自我管理应具备的素质	/045
一、观念意识	/045
二、了解本企业的业务	/048
三、自我培训的方法	/049
四、学会调适自我	/051



五、处理自己的过失	/053
六、自我评估的方法	/055
七、提高出差效率	/057
第三节 开展业务应具备的素质	/058
一、增加业务对手的紧迫感	/058
二、起草项目建议书	/060
三、让你的业务信件闯过秘书关	/060
四、市场调查的方式	/062
五、市场调查的步骤	/063
六、业务的开展	/065
七、提高业务竞争的方法	/067
第四节 业务员应遵循的礼仪	/071
一、应熟知的基本礼仪	/071
二、旅行时应遵守的礼仪	/077
三、外出时应遵守的礼仪	/079
四、商业交往中的礼仪	/082
五、应特别注意的礼仪	/083
六、发送名片应注意的事项	/085

第三章 必备素质

优秀的业务素质是业务员从事业务工作的前提。业务员除了应具有业务工作对其要求的基本素质外,还应具有一些必备的素质,只有这样,他的业务素质和能力才能全面、充分,也只有这样,他才能成为一个称职、合格的业务员。

第一节 业务员必备的素质和特征	/089
一、特征和要素	/089
二、成功的主要因素	/091



三、信息综合处理能力	/093
四、四大素质	/095
五、四个绝招	/096
第二节 业务员必备的业务技巧	/100
一、学习新技巧	/100
二、运用信息提高能力	/101
三、必备的业务水平和素质	/103
四、学会幽默	/104
五、获得信息的途径	/106
第三节 业务员必备的道德规范和品格	/108
一、道德规范	/108
二、惊人的记忆力	/111
三、学会推销自己	/111
四、优秀业务员的品格	/113
五、优秀业务员的美德	/116
第四节 做个合格的业务员	/121
一、必须战胜竞争对手	/121
二、不可随便动用法律	/122
三、必须做到有礼貌	/123
四、做一个诚实的业务员	/126
五、做一名能干的业务员	/129
六、学会识别合作伙伴	/130

第四章 基本技巧

业务员的工作可谓一职多能,因为他在不同的时间、地点都有不同的工作内容,诸如信息员、推销员也都体现了这一点。本章具体介绍了业务员必备的基本技巧,相信它一定能够满足不同的业务员的相同的需要。



第一节 撰写各类文书的技巧	/135
一、撰写会议纪要	/135
二、撰写调查报告	/136
三、撰写商业文书	/138
四、撰写报告	/142
五、撰写商品说明书	/145
六、撰写技术说明书和推销信	/149
七、设计客户回复卡	/150
八、撰写年度报告	/151
第二节 汇报工作和收集整理情报	/153
一、有效汇报工作	/153
二、收集情报的技巧	/157
三、整理情报资料	/161
第三节 与客户灵活沟通的技巧	/165
一、简洁地表述自己	/165
二、采用心理劝导策略	/166
三、采用暗示策略	/167
四、灵活处理谈判中的困难	/169
五、学会拒绝他人	/171
第四节 其他基本技巧	/173
一、完成营销决策方案的写作	/173
二、掌握冒险决策	/175
三、市场调研的三个基本环节	/176
四、确定市场调研的三个关键	/178
五、避免获取假信息	/181
六、提高效率的二十种方法	/184



第五章 与客户沟通的学问

虽然开拓客户是一项艰难的工作,但是,与客户沟通却更为艰难,也就是所谓的“打江山难,坐江山更难”。本章重点向读者介绍了开拓客户的意义,与客户建立良好关系以及与客户沟通的方法和技巧,坚信它一定能为读者解决许多难题。

第一节 对开拓客户的基本认识	/189
一、开拓客户的意义	/189
二、开拓客户的方法	/189
三、发掘和认定潜在客户	/190
四、探讨客户的需要	/191
五、满足客户的特殊要求	/194
第二节 与客户建立良好的关系	/195
一、礼貌地对待客户	/195
二、建立良好的客户关系	/196
三、与未成交客户建立良好关系	/198
四、争取不善交际的客户	/200
五、与撒谎的客户谈生意	/202
第三节 业务员取悦客户的方法	/206
一、把客户的利益放在首位	/206
二、让顾客产生好感	/208
三、做好客户单位的服务工作	/210
四、尽力让客户开心	/212
五、巧妙对付客户的托辞	/213
第四节 业务员与各类客户打交道的方法	/215
一、与顾客沟通	/215
二、与客户打交道	/218



三、与心怀不满的客户打交道	/220
四、与自称专家的客户打交道	/222
五、与感情脆弱的客户打交道	/224
六、与少言寡语的客户打交道	/226
第五节 接近客户的方法和技巧	/229
一、接触客户的方法	/229
二、接近客户的技巧	/229
三、谈话方法和签约时机	/231
四、首次访问时接近的技巧	/235
五、采用记忆姓名法接近顾客	/236
六、丢弃拜访恐惧症	/237

第六章 与客户交往的学问

只有与客户保持良好的关系,时常沟通,才能让客户长期围绕在业务员的身边。本章重点介绍了与客户交往时应注意的问题以及交往的经验和技巧等,相信它能够让读者更充分地掌握交往的艺术。

第一节 拜访客户前须注意的问题	/241
一、必须遵守约定事项	/241
二、访问前应做好准备	/241
三、培养精明的判断力	/243
四、电话商谈业务需注意的问题	/244
五、识别生意的风险	/246
第二节 与客户交往时应注意的问题	/249
一、安排会见与会谈	/249
二、通过手势与客户交流	/251
三、避免老客户的流失	/252

四、正确分析客户心理	/254
五、对待客户应男女有别	/255
第三节 对付客户刁难的方法	/256
一、正确对待客户的不满	/256
二、处理客户的异议	/258
三、与客户保持恰当的距离	/261
四、对付对方的诉苦策略	/262
五、应该避免愚蠢的谈话方式	/263
第四节 向客户推销商品的技巧	/265
一、向客户介绍商品	/265
二、处理客户咨询的要点	/267
三、及时答复客户咨询	/268
四、使用廉价策略	/269
五、吊起客户胃口	/271
第五节 说服客户尽快成交的方法	/272
一、针对客户心理进行说服	/272
二、让客户尽快购买商品	/274
三、打动客户需用精彩的示范操作	/276
四、说服对方达成协议的策略	/277
五、越接近成交就越要保持冷静	/278

第七章 业务的推广

推广业务是业务员的一个重要任务,因为它直接关系到企业的业绩,如果此项工作无法开展或开展得不好,终将导致企业陷入困境。因此,业务员一定要重视业务的推广。只有这样企业才能顺利发展,业务员才不至于丢了饭碗。

第一节 业务推广的基本方法	/283
一、掌握产品推销的要领	/283



二、学会把“棘手的生意”做活	/284
三、开拓新客户的招数	/285
四、电话推销的方法	/286
五、学会面对面做生意	/288
六、向客户展示商品	/289
第二节 拓展业务的技巧	/291
一、应分析责任和权限	/291
二、控制谈判的三个阶段	/293
三、学会应付难堪的局面	/297
四、学会显示自己的业务能力	/298
五、汇报工作	/300
六、年轻人要大胆设想	/303
第三节 业务活动就是人际交往	/305
一、业务员交际的原则	/305
二、业务活动就是人际交往	/310
三、掌握有效沟通的方法	/312
四、和同事搞好关系	/313
五、避免业务交往时的“第三者”	/315
第四节 改善业务现状的方法	/316
一、学会改善业务现状的方法	/316
二、减少商品积压的方法	/319
三、维护企业的形象	/320
四、正确对待同行的攻击	/321
五、正确对待竞争对手的商品	/324
六、获得提高业务的信息	/325

第八章 谈判与合同的学问

谈判的目的就是为了最后的成交,即签订合同。只有恰当地 9

运用谈判谋略和技巧,才能实现目的。但是,合同签订了,这并不能说明,就可以放松警惕。因为事情是会变化的。本章警点介绍了谈判及合同的相关知识,相信它会起到应有的作用。

第一节 商业谈判的策划和艺术	/331
一、进行正式的业务洽谈	/331
二、策划谈判计划	/334
三、与客户交谈的五大技巧	/337
四、谈判的艺术	/340
五、退出谈判并非都是坏事	/342
第二节 商业谈判的技巧	/343
一、成交的基本策略	/343
二、成交的技巧	/346
三、谈判的技巧	/348
四、谈判中的五忌	/351
五、谈判中应避免对方干扰	/354
六、处理商业洽谈的僵局	/356
第三节 讨价还价的学问	/360
一、还价让步	/360
二、让价不如议价	/362
三、不要相信口头议价	/363
四、讨价还价的高招	/364
第四节 订立合同的基本知识	/367
一、订立合同的基本程序	/367
二、订立合同的基本原则	/369
三、合同成立的形式	/370
四、合同内容应包括的条款	/372
五、合同主要条款内容的确定	/373



六、订立合同应遵守的程序	/374
第五节 订立合同应注意的问题	/375
一、审核协议及签署	/375
二、签约时应注意的问题	/377
三、业务合同的签订和公证	/379
四、应注意合同欺诈行为	/380
五、判断合同的有效性	/382
六、查处合同违法行为	/383
第六节 合同变更和终止的相关知识	/384
一、合同的终止和解除	/384
二、中止和撤销合同	/388
三、合同的变更	/390
四、变更和转让合同的特殊规定	/391
五、关于合同违约责任的相关规定	/393

第一章

基本常识

一个优秀的业务员特别重视自身素质和能力的提高，因为，一旦忽略了这一点，不仅业务员的素质和能力得不到提高，同时他也失去了走向成功的契机。所以，业务员应通过自身的努力学习和公司的良好培训来充实自己，只有这样，业务员才会在为企业创造利润的同时，也给自己走向成功打下了坚实的基础。