

业务



要想获得成功，就要不因艰苦、挫折而屈服。选定好目标，就一心一意地努力奋斗。必须具有这种坚定的信念。

—— 原一平

高手

钟建华 编著

迅

速提高业绩的成功秘诀



- ◎ 使你成为行家里手的入门书
- ◎ 教你闯过业务高手的知识关
- ◎ 助你成为百分百的专业高手
- ◎ 因人而异的谈判技巧
- ◎ 业务谈判中的心理辩证法
- ◎ 对外经贸谈判的四个原则
- ◎ 如何识别和查处合同违法行为

华艺出版社

经营智慧库

业务高手

——迅速提高业绩的成功秘诀

主编 漆 浩

编著 钟建华

华艺出版社



图书在版编目(CIP)数据

业务高手/漆浩主编. —北京:华艺出版社,2001,10

(经营智慧库;7)

ISBN 7-80142-366-6

I. 业… II. 漆… III. 企业管理—职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 061599 号

业务高手——迅速提高业绩的成功秘诀

漆浩主编 钟建华编著

华艺出版社出版发行

(100083 北京市海淀区北四环中路 229 号海泰大厦 10 层)

新华书店经销

北京师范大学印刷厂印刷

*

880×1230 毫米 32 开 13 印张 320 千字

2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 7—80142—366—6/Z · 184

定价:23.80 元

前 言

“业精于勤荒于嬉”，这句话对于广大从事业务工作的人员来说，是一句最好的箴言。在商业竞争日趋激烈的当代社会，业务发展日新月异。随着 WTO 的临近，海外业务、全球性业务，乃至国内不断发展形成的各种新业务层出不穷，令人应接不暇。在这种情况下，要成为一名货真价实的业务高手，不努力学习和钻研新的业务知识、不丰富和改进自己的业务推广策略，是注定会失败的。

你想大幅度提高你的工作业绩吗？你想不断拓展你的业务市场吗？本书将给你一个圆满的回答。

毫无疑问，业务人员的业务常识和综合素质是决定其业绩的关键环节，为此，在本书中，我们着重介绍了业务人员日常工作中所必不可少的供销常识、业务术语、销售常识、财会常识以及与客户打交道所必不可少的心理常识和法律常识，并对成为一名业务高手所必须坚持的业务交往原则、业务保密性原则、商业交际的基本礼仪、对外洽谈的谈判作风、商务交谈的基本原则、广告宣传的业务常规等一系列重要内容做了介绍。

为了进一步帮助业务人员提高工作能力，本书还重点论述了业务人员签定合同的相关知识和技巧，介绍了国家有关查处利用合同进行违法行为和禁止侵犯商业秘密行为，以及禁止商业贿赂行为的若干规定，以保证业务人员依法、合法地开展业务活动。同时，本书专辟两章分别探讨了业务人员“打动顾客的艺术”、“与顾客沟通的学问”，目的是加强业务人员对顾客的深入了解，为顾客提供完善周到、快捷的配套服务，以充分体现商业为大众

服务、为上帝服务的基本宗旨。

总之，本书是一本帮助人们进行业务学习和提高业务能力的重要培训教程，它所提出的问题具有高度的针对性和普遍的代表性，对于提高业务人员的业务潜质，帮助他们迅速掌握业务工作的基本技巧将具有较大的帮助。

目 录

第一章 业务高手必备哪些基本常识 (1)

“业精于勤荒于嬉”，这是古训。你想成为业务方面的专业高手么？如果你坚信自己有做业务的潜质，那么，从现在开始，从最基本的业务术语学起，勤勤恳恳，脚踏实地的深入下去。相信你在掌握了有关商业业务基本情况后，成功已向你敞开了欢迎的臂膀，相信你再经过一段时间的实践考验，成为业务高手将不会再是神话。

- ◆商业企业形象包括哪些层次
- ◆商业信用表现为哪几种形式
- ◆业务员必须了解哪些术语
- ◆现代物资销售有哪些常见方式
- ◆现代商品销售有哪几种类型
- ◆什么是产品的代销
- ◆什么是进出口贸易中的包销
- ◆什么是国际流行的四 C 行销法
- ◆商品直销具有哪些形式
- ◆什么样的商品属伪劣货
- ◆出口业务有哪些基本程序
- ◆售点广告具有哪些特点
- ◆包装广告表现在哪些方面

- ◆ 如何理解产品生命周期理论
- ◆ 如何看懂企业的损益账目
- ◆ 如何实施商品身份证制度
- ◆ 进出口贸易发盘有何规定
- ◆ 何为进出口贸易中的还盘和接受
- ◆ 用户对商品有哪些合法权利
- ◆ 物资订购有哪两种形式
- ◆ 价格折扣有哪几种形式
- ◆ 业务员应了解的四类合同
- ◆ 业务人员须了解的供销常识
- ◆ 业务高手应了解的销售常识
- ◆ 对合同公证、违约金、拒付有何规定
- ◆ 关于禁止侵犯商业秘密行为的若干规定
- ◆ 关于禁止商业贿赂行为的暂行规定
- ◆ 关于查处利用合同进行的违法行为的暂行规定

第二章 搞好业务应必备怎样的素质 (51)

业务高手应具备丰富的业务知识、端正的道德观念、严谨敏锐的思路、雷厉风行的工作作风。良好的业务素质是提高业务成绩的前提，精明严谨的头脑更是取得业务成功的保障。总之，作为对内能妥善处理业务工作，对外能与企业同舟共济协渡难关，这是不可打折扣的重要标准。

- ◆ 业务人员应具备的观念意识
- ◆ 怎样充分了解本企业的业务
- ◆ 业务高手应具备的八大经验

- ◆业务骨干要有企业家的头脑
- ◆业务人员中应克服的三个障碍
- ◆业务高手应具备的三方面知识
- ◆业务高手应具备的十种工作能力
- ◆业务高手应具备哪八种性格
- ◆如何成为百分百的业务高手
- ◆业务推销的三大策略
- ◆业务活动要掌握主动性
- ◆业务员讨价还价二十五个高招
- ◆产品包装影响重大
- ◆迅速成交的营销法
- ◆要养成雷厉风行的工作风格
- ◆做生意要讲究循序渐进
- ◆必须重视对信息的利用
- ◆怎样增加业务对手的紧迫感
- ◆如何确定商品品质条款
- ◆如何看待企业的资产负债表
- ◆如何写信处理业务上的麻烦事
- ◆如何处理你的业务名片
- ◆如何鼓励自己的士气
- ◆如何起草项目建议书
- ◆如何撰写业务邮购单
- ◆如何让你的业务信件闯过秘书关
- ◆如何拨打业务电话
- ◆如何处理企业危机
- ◆如何撰写商品展示策划表
- ◆如何订立业务通讯读者名单
- ◆如何撰写产品简介

- ◆如何撰写说明书
- ◆如何撰写服务简介
- ◆如何撰写公司简介

第三章 如何提高业务经营能力 (117)

经营素质是指对外业务经营管理能力，这种能力是日常业务活动中“七十二变”般的处理业务水平的实际体现。在瞬息万变、危机四伏的商业领域，如何根据市场环境调整价格，如何警惕各种变相的商业陷阱诱惑，如何面对顾客施展自己的语言魅力，如何维护企业的形象等等，这些都是业务高手应该学习的内容。业务高手只有具备了以上各种情景处理应变的能力，才能走遍天下，无往不胜。

- ◆业务高手应具备哪些经营素质
- ◆优秀业务员应具备哪些道德规范
- ◆如何把好业务成交关
- ◆必须重视市场调查工作
- ◆精心选择广告媒体的十二步
- ◆要警惕突然得到的大订单
- ◆生意经也可以正戏反唱
- ◆怎样选择好批发商
- ◆如何正确地使用商标
- ◆怎样实行订发货限制
- ◆产品提价有哪些技巧
- ◆什么时候产品可以提价
- ◆如何使用差别定价法

- ◆如何维护企业的形象
- ◆如何准确完成开票工作
- ◆如何向顾客展示商品
- ◆如何施展自己的语言魅力
- ◆如何对待业务同行的攻击
- ◆如何对待竞争企业的商品
- ◆如何获得提高业务的信息
- ◆如何强化业务要点

第四章 如何扩大业务交往范围 (151)

业务员工作的过程实际上就是与人交往的过程，业务活动的本质是人际交往。他不但要与客户交往，还要与同行、同事、代理商、对手、不同肤色、不同国籍的客商交往。因此，业务员的人际交往必须遵循一定的原则和规律，根据不同人的心理、观点，采取与之相适应的方式、方法。那么，业务高手必备的交际原则有哪些呢？这些原则对业务有何影响呢？带着这些问题，让我们共同来探究。

- ◆业务高手交际的基本原则
- ◆业务交往中的保密性原则
- ◆业务交往要研究人心
- ◆业务活动的本质是人际交往
- ◆业务活动的三个原则
- ◆对新顾客宣传业务有何步骤
- ◆怎样与客户一见如故
- ◆业务员如何进行有效沟通

- ◆与对方交谈要求同存异
- ◆电话推销的五大方法
- ◆业务高手如何与同事搞好关系
- ◆如何与代理商进行交谈
- ◆怎样准确传递业务信息
- ◆如何与日本客商打交道
- ◆如何与美国客商打交道
- ◆怎样与阿拉伯人客商打交道
- ◆怎样与其他国家商人打交道

第五章 业务人员应遵循的礼仪 (185)

业务员与人交往除了遵循一定的交际原则外，还要具备一定的交际礼仪。中国自古以来就被称为礼仪之邦，崇尚礼仪已成为衡量我们国家民族文明程度的标志。因此业务员在商业交往中，运用礼仪是业务公关的一个重要环节，也是业务员取得成效的必不可少的素质。因此，讲究礼仪不可小看。

- ◆业务高手须熟知的基本礼仪
- ◆业务员推销时举止的禁忌
- ◆客人是最可尊重的
- ◆发送名片的注意事项
- ◆业务员旅行时应遵守的礼仪
- ◆业务员外出时应遵守的礼仪
- ◆招待外商应注意哪些问题
- ◆怎样起草商业邀请函

第六章 推广业务应坚持的原则 (209)

业务员具备了较高的素质和条件后，是不是说就可以高枕无忧了？答案无疑是否定的。面对急剧变幻的市场形势，业务高手要勇敢地面对失败，进行深入细致的市场调查，努力摸索出市场规律，锐意创造业务灵感，制定出正确的业务方案，唯有这样，才能迅速走出失败的低谷，成功拓展销售渠道。

- ◆推广业务的三条成功经验
- ◆年轻人应该大胆设想
- ◆要面对面地做生意
- ◆自我暗示可以提高业绩
- ◆创造业务灵感的两个重要环节
- ◆减少商品积压的八种做法
- ◆业务成功的必修课是面对失败
- ◆怎样开展市场研究
- ◆怎样做出正确的业务决策
- ◆如何制定市场营销战略
- ◆怎样避免业务交往时的“第三者”
- ◆如何在业务中使用饵战之术
- ◆如何处理好顾客与市场的关系
- ◆如何组织商品的派员推销
- ◆如何抓住老客户进行推销
- ◆怎样提高服务质量
- ◆怎样做好售后服务
- ◆怎样做好售前服务
- ◆如何提高工作效率

◆ 扩大业务的七大技巧

第七章 怎样进行商务洽谈 (249)

当两个人面对面交谈时，他们往往不是用语言，而是用心在对话。商务洽谈更是现代商业谈判战场中没有硝烟的战争。因此，参与商务谈判的人员必须将这种以静制动的心理战术发挥得淋漓尽致，这也许正是商务洽谈的真正魅力所在吧。

- ◆ 商务洽谈的三个要领
- ◆ 如何进行商务洽谈前的闲谈
- ◆ 如何掌握业务谈判的艺术
- ◆ 对外交易洽谈有哪些主要方式
- ◆ 对外经贸谈判的四个原则
- ◆ 业务谈判的三个锐利武器
- ◆ 解决谈判难题的两条经验
- ◆ 怎样对付对方的诉苦策略
- ◆ 如何坚持自己强硬的谈判作风
- ◆ 如何训练商务交谈的语言技巧
- ◆ 业务商谈应避免的话题
- ◆ 谈判需要稳坐钓鱼船
- ◆ 越接近成交越要冷静
- ◆ 说服对方达成协议的十三种策略
- ◆ 怎样选择最后通牒的语言
- ◆ 如何培养精明的判断力
- ◆ 应避免哪些愚蠢的洽谈方式
- ◆ 不要让第三者参与商谈

- ◆如何应付对手挑战
- ◆如何对付强大的谈判对手
- ◆电话商谈业务应注意哪些问题

第八章 如何签订商业合同 (287)

经过一番“勾心斗角”、唇枪舌剑的激烈争论后，洽谈双方说服对方达成协议，开始着手签约。签订合同是商业谈判双方在维护自身利益的基础上，依据法律条款以文字形式规定双方履行权利义务的一种程序。业务高手必须了解：商业合同包括哪些种类，如何把握好涉外合同的文字关，应警惕哪些合同欺诈行为，合同成立有哪些形式等等，这都是在签订商业合同中要明确的重点。

- ◆如何把握合同语言的特征
- ◆谈判签约中应注意哪些问题
- ◆商业合同包括哪些种类
- ◆如何把涉外合同的文字关
- ◆应警惕哪些合同欺诈行为
- ◆如何依法订立业务合同
- ◆订立合同有哪些基本程序
- ◆订立合同有哪些基本原则
- ◆合同成立有哪些形式
- ◆合同的内容应包括哪些条款
- ◆如何签订承揽合同
- ◆如何依法履行业务合同
- ◆如何判断合同的有效性

- ◆如何判断无效合同
- ◆如何查处合同违法行为
- ◆哪些合同可以撤销
- ◆如何中止和撤销合同
- ◆什么情况下可以进行合同变更
- ◆变更和转让合同有何特殊规定
- ◆什么合同可以终止和解除
- ◆关于合同违约责任有何规定
- ◆合同写作应遵循哪些原则
- ◆订立合同需要遵守哪些程序
- ◆各类合同有哪些文本格式
- ◆如何严格准备和审查合同文本

第九章 与顾客沟通的学问 (353)

顾客是上帝，顾客又是普通人；顾客是朋友，顾客很有可能又是我们的亲人、同事、上司、陌生人……业务高手的重要职责就是走近不同的顾客，既与顾客交朋友，让顾客开心，又与顾客保持距离。一句话，业务高手要拿出看家功夫，与顾客打成一片，急顾客所急，供顾客所需，如此才能创造骄人的业绩。

- ◆视顾客为高贵的圣人
- ◆主动为顾客解决问题
- ◆对顾客要真心感谢
- ◆对待顾客要男女有别
- ◆要采取记忆姓名法接近顾客
- ◆如何正确树立顾客观念

- ◆怎样努力使顾客开心
- ◆怎样满足顾客的感性需求
- ◆怎样探讨顾客的需要
- ◆对不同的顾客如何分别对待
- ◆如何与陌生的顾客打交道
- ◆如何开展对顾客的经销访问
- ◆如何针对顾客心理进行说服
- ◆如何与顾客保持恰当的距离

第十章 打动顾客的艺术 (377)

业务高手是精明的魔法师，他能用高超的魔法将顾客控制住，用精彩的示范操作赢得顾客的心，用三寸雄辩巧舌打动顾客，更妙的是他还能用高超的心理战术高高吊起顾客胃口，让顾客迅速做出购买决定，高效率地快速成交，成交之后又提供给顾客完善周到快捷的售后服务。业务高手让人惊叹，令人折服，在现代商业领域中独树一帜，纵横驰骋。那么，业务高手是如何吸引顾客，用什么锦囊妙计促使顾客成交成功的呢？让我们一起来学几招。

- ◆吸引顾客的九大成功策略
- ◆引起共鸣就能吸引顾客
- ◆如何使用廉价策略
- ◆如何促使顾客尽快购买商品
- ◆如何启发顾客做出购买决策
- ◆怎样引用别人的话打动顾客
- ◆用精彩的示范操作打动顾客

- ◆如何用绝不浪费来说服顾客
- ◆如何巧妙地吊起顾客的胃口
- ◆十一种暗示成交的谋略
- ◆促使顾客成交的技巧
- ◆成交之后如何为客户服务