



F300K

弗布克岗位三字经系列

销售人员 岗位三字经

弗布克 / 著

用有趣的方式牢记核心知识
花最少的时间提升业务技能



扫一扫 二维码
即可购买本书电子书



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



FBOOK

弗布克岗位三字经系列

销售人员 岗位三字经

弗布克 / 著



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书是一本帮助销售人员快速掌握岗位技能的工具手册。本书以场景画、三字经和知识链的方式,图文并茂地介绍了销售人员必须具备的基本业务和职业技能。场景画生动演示核心业务,三字经高度概括岗位操作要点,业务知识讲解将知识分解成“原则”“方法”“流程”等模块,旨在帮助读者进一步学习业务要点,理清工作脉络。

本书适合销售岗位的从业人员和相关培训人员使用,尤其适合作为企业员工素质和技能培训用书,也适合高校师生参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

销售人员岗位三字经 / 弗布克著. —北京: 中国电力出版社, 2014.10

(弗布克岗位三字经系列)

ISBN 978-7-5123-6151-5

I. ①销… II. ①弗… III. ①销售 - 基本知识 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 144698 号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑: 李耀东

责任校对: 闫秀英 责任印制: 赵磊

北京博图彩色印刷有限公司印刷 · 各地新华书店经售

2014 年 10 月第 1 版 · 2014 年 10 月北京第 1 次印刷

889mm × 1194mm 16 开本 · 11.5 印张 · 130 千字

定价: 28.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签, 刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

这是一本帮助销售人员快速掌握岗位技能的工具手册。本书融知识性、实用性、趣味性于一体，主要由三字经、业务知识讲解和漫画部分组成。三字经好学易记，业务知识讲解部分简明实用，漫画部分活泼风趣。本书形式轻巧，销售人员可以即查即用，随读随记，轻松学习业务知识。

本书重点介绍了圈定客户、预约客户、拜访客户、处理客户异议、成功签约、服务客户、收催款、客户管理与销售礼仪这九项业务知识，是销售人员开展业务的操作手册和行动指南。

一、本书的亮点有哪些

1. 三字经

作为全书的重点，该部分采用合辙押韵的三字经形式，高度概括了每节的业务内容，帮助读者快速记住核心知识和流程，提高学习效率。三字经讲解部分则是对某些关键词进行的解释补充，以帮助读者理解、记忆三字口诀。

2. 业务知识讲解

业务知识讲解部分，是对三字经所概括内容的进一步说明与介绍，它将知识分解成“原则”“方法”“流程”“示例”等模块，并通过简明、美观的图表形式展现出来，旨在帮助读者进一步学习业务要点，理清工作的脉络。

3. 漫画

本书还给一些章节配上了漫画，这些漫画或是对本节的重难点进行幽默演绎，或是通过活泼的画风提示知识要点。编者希望借由此给读者带来更轻松、愉悦的学习体验。

二、本书能为读者提供什么

1. 为销售岗位新人快速胜任岗位要求做足准备

如果你刚踏上销售工作岗位，本书为你提供相关工作的原则和流程，以及处理问题的方法和技巧。本书通过图文并茂和三字口诀的形式，帮你迅速掌握销售业务技能，为你的职业素质和岗位能力的提高夯实基础。

2. 为有经验的销售人员提升工作效能提供解决方案

如果你苦于一直未能够晋升，那么你可以参照书中给出的事项检查自身，从而找到工作中的

疏漏，找到自身与同事的差距，进而有针对性地提升自己的工作效能。

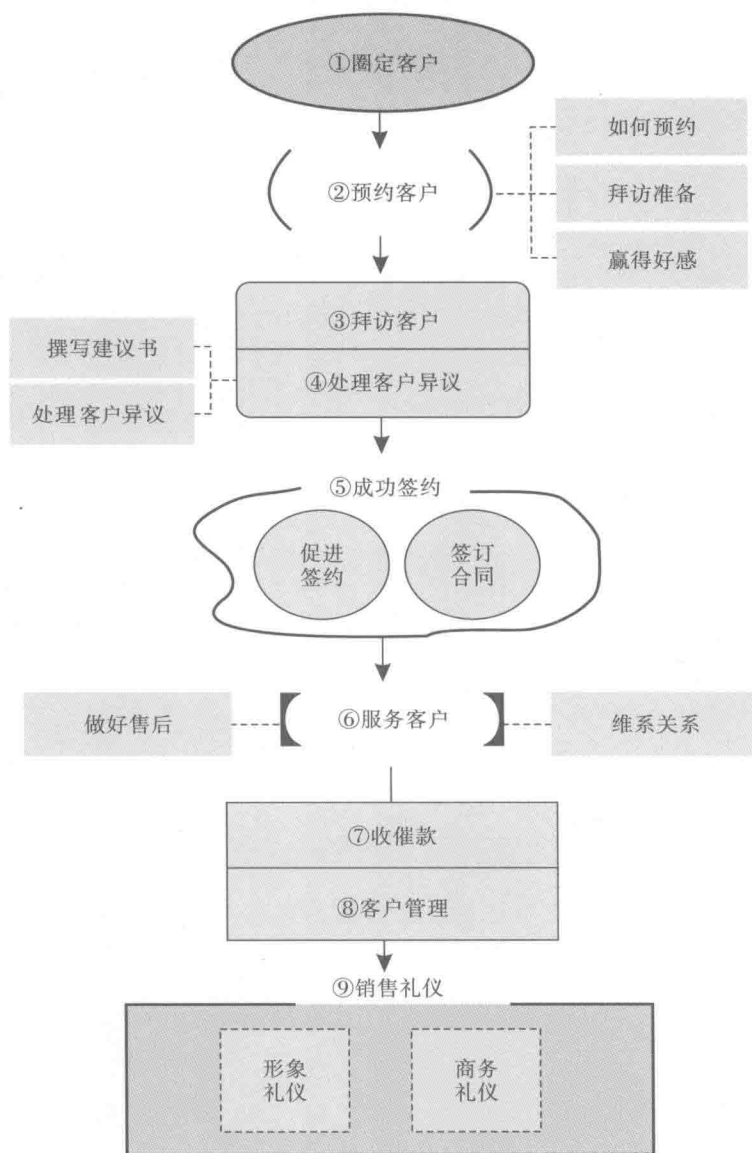
3. 为销售岗位的管理人员提供培训员工的教材

如果你是销售岗位的管理人员，那么本书可以作为你培训员工或提供给员工让其进行自我培训的教材。

在本书编写的过程中，孙立宏、刘井学、孙宗坤、董建华、程富建负责资料的收集和整理，王玉凤、廖应涵、王建霞、李苏洋、任玉珍、赵莉琼、孔庆德负责图形、图表的编排，杨雪、韩建国参与编写了本书的第1、2章，程淑丽、韩庆龄参与编写了本书的第3章，严刘建、韩燕参与编写了本书的第4章，王琴、王淑燕参与编写了本书的第5章，严刘建、刘伟参与编写了本书的第6章，王胜会、王希跃参与编写了本书的第7、8章，毕汪峰参与编写了本书的第9章，本书三字经由刘茅山和项情、朱兴美总结撰写，全书由弗布克统撰定稿。

弗布克

2014年6月



知识结构图

漫画人物档案



姓名：郑大有 年龄：35岁

身高：178cm 职务：经理

爱好：开会 教育员工

简介：精明强干，管理经验丰富。好为人师，常对不争气的员工发飙。



姓名：沙莎 年龄：28岁

身高：162cm 职务：主管

爱好：烹饪 韩剧

简介：性格温和，但有主见，头脑灵活。做事一丝不苟，但有时苛求完美。

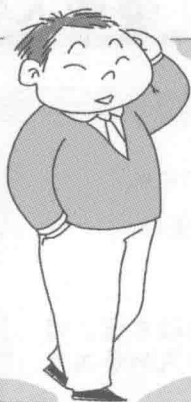


姓名：赵小妮 年龄：25岁

身高：165cm 职务：资深促销员

爱好：爬大山 旅游

简介：漂亮时尚，为人热情。业务精湛，擅长揣测顾客的心思。



姓名：马克 年龄：23岁

身高：172cm 职务：菜鸟促销员

爱好：美食 睡觉

简介：刚刚走出校园的新人，学习意愿强。但做事粗心，常被当做反面教材。



姓名：黄莺莺 年龄：24岁

身高：164cm 身份：顾客

爱好：喝咖啡 购物

简介：都市白领，花钱大手大脚，喜欢逛商场，扫货。漂亮，公主脾气，但心地善良。



姓名：钱光 年龄：31岁

身高：176cm 身份：顾客

爱好：喝酒 美女

简介：上有老，下有小，中间有老婆。生活压力巨大，工资卡月底按时归零，购物上精打细算。



目录

前 言

第一章 圈定客户 / 1

第一节 制订工作计划 / 4

一、确定目标 / 4

二、制订计划 / 5

第二节 寻找潜在客户 / 7

一、识别潜在客户 / 7

二、找到潜在客户 / 10

三、开发潜在客户 / 12

第三节 接近客户 / 14

一、划分客户 / 14

二、结识客户 / 17

第二章 预约客户 / 19

第一节 如何预约 / 22

一、做好准备 / 22

二、选择方式 / 24

三、应对拒见 / 27

第二节 拜访准备 / 29

一、自我形象准备 / 29

二、销售工具准备 / 32

三、面谈内容准备 / 34

第三节 赢得好感 / 36

一、打造印象 / 36

二、把话说好 / 38

三、认真倾听 / 40

四、巧妙提问 / 42

第三章 拜访客户 / 45

第一节 产品演示 / 48

一、做好前期准备 / 48

二、进行产品说明 / 50

三、激发购买欲望 / 53

四、回答客户疑问 / 55

第二节 产品报价 / 57

一、克服报价障碍 / 57

二、选择报价时机 / 60

三、进行有效报价 / 62

第四章 处理客户异议 / 65

第一节 撰写建议书 / 68

一、准备资料 / 68

二、撰写建议书 / 70

三、提交建议书 / 73

第二节 处理客户异议 / 75

一、分析客户异议 / 75

二、化解客户异议 / 77

三、处理价格异议 / 79

第五章 成功签约 / 83

第一节 促进签约 / 86

一、捕捉购买信号 / 86

二、抓住购买时机 / 89

三、引导成功签约 / 91

第二节 签订合同 / 94

一、协商条款 / 94

二、成功签约 / 96

三、管理合同 / 98

第六章 服务客户 / 101

第一节 做好售后 / 104

一、应对抱怨 / 104

二、处理投诉 / 107

三、处理索赔 / 110

四、处理退换货 / 112

第二节 维系关系 / 114

一、履行合同 / 114

二、适时回访 / 116

三、建立友谊 / 119

第七章 收催款 / 121

第一节 如何收款 / 124

一、调查信用 / 124

二、做好沟通 / 126

第二节 如何催款 / 128

一、分析拖欠原因 / 128

二、预防拖欠发生 / 130

三、制定催款策略 / 132

四、巧用催款方法 / 135

第八章 客户管理 / 139

第一节 客户管理 / 142

一、客户管理内容 / 142

二、客户管理资料 / 144

三、客户管理分析 / 147

第二节 大客户管理 / 149

一、分析大客户 / 149

二、管理大客户 / 151

第九章 销售礼仪 / 155

第一节 形象礼仪 / 158

一、仪容 / 158

二、仪表 / 160

第二节 商务礼仪 / 163

一、谈话礼仪 / 163

二、眼神礼仪 / 165

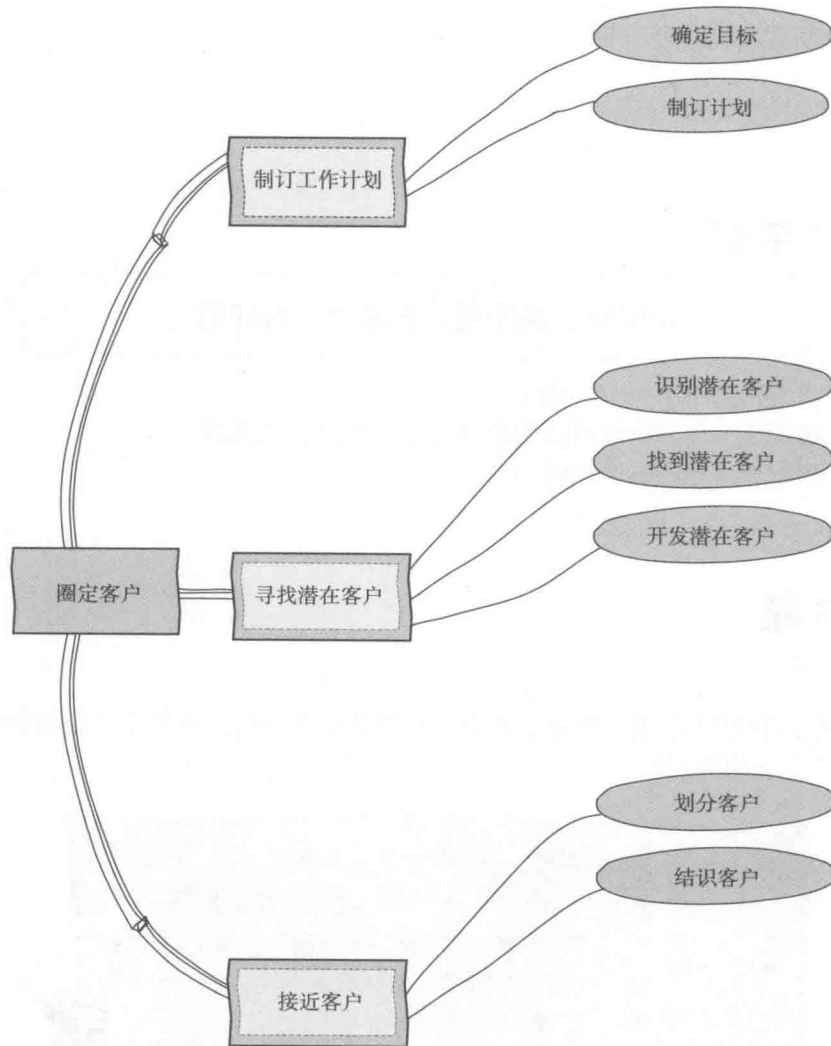
三、名片礼仪 / 167

四、电话礼仪 / 170

第一章

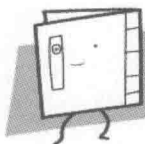
圈定客户

七何析，问题清，五原则，目标明。
订计划，分解行，长与短，相照应。
识客户，看特征，有需求，能决定。
找客户，有途径，从资料，自五同。
陌生访，贵以诚，转介绍，利友朋。
客越多，活越重，分类管，效率增。
知客需，察异同，假于物，近以情。



第一节 制订工作计划

一、确定目标



三字经

七何析，问题清，五原则，目标明。

- ◆ 七何析：指七何分析法（5W+2H）。
- ◆ 问题清：指运用七何分析法可以明晰目标制定中的各项问题。
- ◆ 五原则：指制定目标的五个原则。

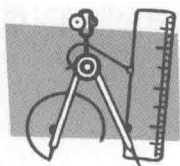


问题

为了帮助销售人员理清思路，制定更科学、合理的工作目标，在确定工作目标时，销售人员要认真思考以下7方面的问题。

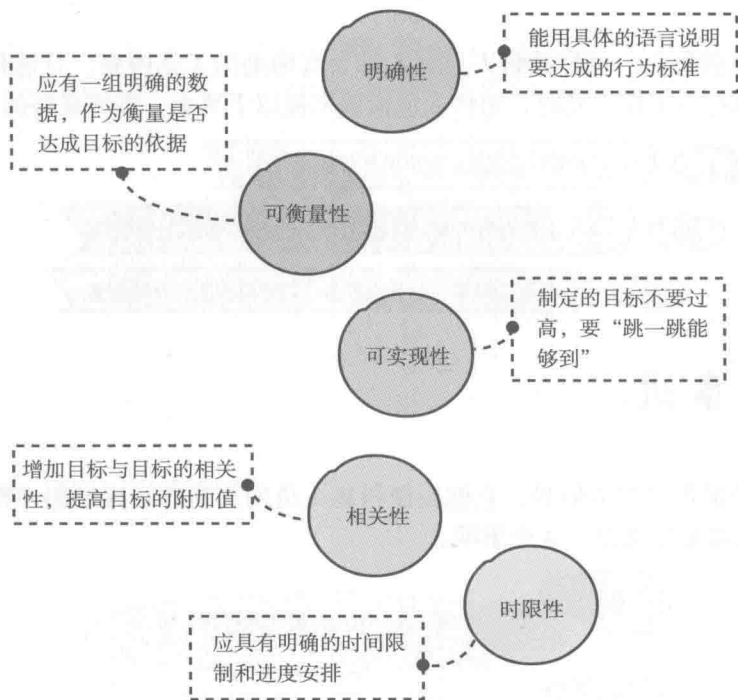
- ☆ What: 何事? 目标是什么? 做什么工作?
- ☆ When: 何时? 何时完成目标? 什么时机最合适?
- ☆ Why: 为何? 为什么这么做? 理由何在?
- ☆ Who: 何人? 由谁来承担? 需要什么人才?
- ☆ Where: 何地? 在哪里做? 从何处入手?
- ☆ How: 怎么做? 如何实施? 有什么方法?
- ☆ How much: 多少? 数量如何? 做到什么程度?





原则

在理清制定目标所涉及的各种问题后，销售人员就可以明确目标了。需要注意的是，在这一过程中，销售人员需按照以下五个原则来制定目标。



二、制订计划



三字经

订计划，分解行，长与短，相照应。