

营销达人

正能量养成

杨敏 马玮 ◎ 主编



激发自身**正能量**成为**营销达人**的完美指南

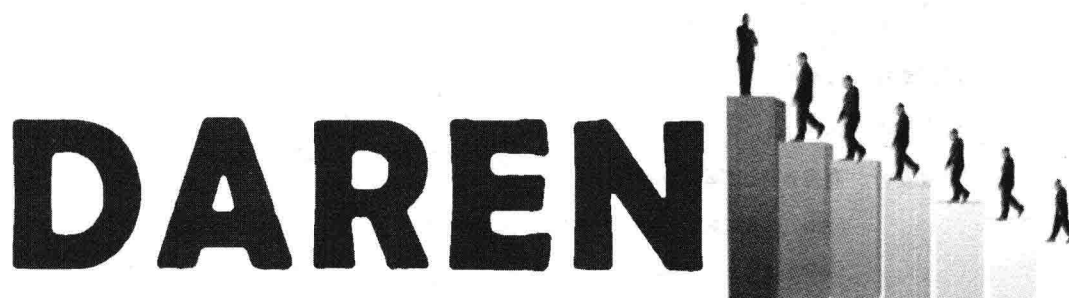
理论科学 案例丰富 方法实用 测评精准

商务印书馆国际有限公司

营销达人

正能量养成

杨 敏 马 玮◎主编



商务印书馆国际有限公司

图书在版编目(CIP)数据

营销达人正能量养成 / 杨敏, 马玮主编. —北京: 商务印书馆国际有限公司, 2014. 1
(商务达人正能量养成丛书)

ISBN 978 - 7 - 5176 - 0036 - 7

I. ①营… II. ①杨… ②马… III. ①营销 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 257615 号

营销达人正能量养成

主 编 杨 敏 马 玮

责任编辑 金春梅

封面设计 田 凯

出版发行 商务印书馆国际有限公司

(地址 北京市东城区史家胡同甲 24 号 邮编 100010)

(编辑部电话 010 - 65122489 总编室电话 010 - 65592876 市场营销部电话 010 - 65598498)

经 销 全国新华书店

印 刷 北京鑫欣印刷厂

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 17

字 数 220 千字

版 次 2014 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5176 - 0036 - 7

定 价 29.80 元

版权所有·侵权必究

如有印刷质量问题, 请与我公司联系调换。

营销达人

正能量养成

1. 清晰的目标是前行的方向 / 2
2. 财富选择胆大者 / 5
3. 保持一颗进取的心 / 8
4. 接受或容忍别人的批评与指责 / 12
5. 借助嘲笑的力量 / 15
6. 眼界的高低决定成功的大小 / 19
7. 热忱——致命的武器 / 23
8. 利用打击的潜能 / 27
9. 坚持每一步 / 31
10. 培养强烈的成功欲望 / 36
11. 种植抗击打能力之树 / 38
12. 不要轻言放弃 / 42
13. 自信——成功的天梯 / 46
14. 把负能量情绪关进牢笼 / 49

目录

Contents

第一章

营销达人正 能量素质篇



第二章

营销达人正 能量技巧篇

第一章

五入步解营销达人能量篇

第三章

营销达人正 能量形象篇

1. 广纳意见——巩固销路 / 54
2. 以退为进 / 57
3. 过硬的素质 / 61
4. 熟悉产品 / 65
5. 抓住人性的弱点促成销售 / 68
6. 搜集市场情报 / 72
7. 运用社交武器 / 76
8. 牢牢抓住机遇 / 80
9. 攻心为上 / 84
10. 争取时效 / 88
11. 学会聆听 / 91
12. 唤醒心中沉睡的正潜能 / 95
13. 策略引导要比强行推销强 / 98
14. 善用广告的力量 / 102
15. 激发顾客的购买欲 / 106

1. 第一印象可以左右成败 / 112
2. 电话里的形象 / 116
3. 保持分寸,别得意忘形 / 119
4. 动用语言的魅力 / 123
5. 重金属——靓女营销 / 126
6. 恰当地赞美他人 / 128



- 7. 用积极情感效应感化顾客 / 131
- 8. 塑造形象的基石——礼仪 / 134
- 9. 正能量形象营销 / 139
- 10. 在变化中给产品形象重新定位 / 142
- 11. 别做缩头的鸵鸟 / 145
- 12. 拿自己的陋习开刀 / 148

第四章

营销达人正 能量谈判篇

- 1. 避免争议的绝招 / 154
- 2. 带一点情感去营销谈判 / 157
- 3. 缺席的安排 / 160
- 4. 兵不厌诈 / 164
- 5. 给谈判设置最后的期限 / 167
- 6. 用一顿饭的价格撬动营销谈判 / 171
- 7. 太极营销,以柔克刚 / 174
- 8. 让步的原则和技巧 / 178
- 9. “好,就这样吧” / 182
- 10. 赚了对方的钱却让对方有赢的感觉 / 186
- 11. 漂亮的开端有助于漂亮的结局 / 189
- 12. 巧用激将法促成有力谈判 / 193
- 13. 快刀斩乱麻促成成交 / 196
- 14. 敦促,营销高手成交的秘笈 / 199
- 15. 在客户的拒绝下拿到订单 / 202

第五章

营销达人正 能量服务篇

1. 热忱是打开营销之门的钥匙 / 208
2. 顾客的愿望是营销的动力 / 212
3. 别用有色眼镜轻看上门客户 / 215
4. 优质服务比减价更实惠 / 220
5. 用至诚服务迎来回头客 / 224
6. 用延伸服务牢固客户关系 / 228

第六章

营销达人正 能量管理篇

1. 组建一个像狼一样的营销团队 / 234
2. 善用人才 / 238
3. 正能量管理:打铁还须自身硬 / 242
4. 善于集思广益的管理者能走远 / 246
5. 学会因“才”施“管” / 249
6. 建立完善的企业文化 / 252
7. 错花一美元等于丢掉二美元 / 256
8. 做一个有创意的好领导 / 258
9. 赚钱有道,管理有方 / 262

2014年出版

第一章

营销达人 正能量素质篇

成功营销人迈向市场的第一步是建设自身。

拥有完善的人格,才能拥有完善的经营理念。

1



1. 清晰的目标是前行的方向

世界只会向那些有目标、有远见的人让路。

目标是成功者的一把宝剑。它可以杀妖降魔。

在人生的旅途中,我们常会遇到一些阻碍。有目标的人,会不惜一切代价越过它;而没有目标的人,也许只会回头,也许只会在阻碍物边等待。

而作为一个刚刚起步的人,一定要在任何计划开始前,根据自己的精神、意志、能力等订下一个可行的目标。

在盲目之中,目标可消除你的烦恼,引你走向成功。

与其说成功者选择了目标,还不如说是目标选择了成功者,偏爱成功者。

目标讨厌那些盲目者,无固定目标的人只能在盲目中徘徊。

人生旅途,如茫茫大海,一旦失去目标,就会左右摆动,就会被困难所包围。

一旦有了目标,精神便会集中,士气便会提高,希望带来努力,努力带来

忍耐,忍耐又带来毅力,如此这般,便可以走向成功的目标。

■ 正能量故事

想必大家都知道“望梅止渴”的故事。

话说一年夏天,曹操率领部队讨伐张绣。天出奇地热,骄阳似火,天上一丝云彩也没有。部队在弯弯曲曲的山道上行走,阳光把路边的山石晒得滚烫,让人透不过气来。到了中午时分,士兵的衣服都湿透了,行军的速度也慢了下来,有几个体弱的士兵竟晕倒在路边。

曹操看行军的速度越来越慢,担心贻误战机,心里很是着急。可是,眼下几万人马连水都喝不上,又怎么能加快速度呢?他立刻叫来向导,悄悄问他:“这附近可有水源?”向导摇摇头说:“泉水在山谷的那一边,要绕道过去还有很远的路程。”曹操想了一下说:“不行,时间来不及。”他看了看前边的树林,沉思了一会儿,对向导说:“你什么也别说,我来想办法。”他知道此刻即使下命令要求部队加快速度也无济于事。脑筋一转,办法来了,他一夹马肚子,快速赶到队伍前面,用马鞭指着前方说:“士兵们,我知道前面有一大片梅林,那里的梅子又大又好吃,我们快点赶路,绕过这个山丘就到梅林了!”士兵们一听,口舌生津,仿佛已经吃到酸酸的梅子,精神不觉大振,步伐不由得加快了许多。

这个典故已过了一千多年,但它留给我们的却是一个常为人知的道理:不管我们干什么事情,我们都要树立一个可行的目标,短期的或者长期的,以此来引导我们。曹操臆想中的梅林,对饥渴的士兵来说,就是一个明确的前行目标。

如果曹操没有用望梅止渴之计,士兵是否会听他的呢?答案是否定的。

在营销业务中,清晰的目标也有这样的作用。

对于一个刚刚起步的业务员来说,在工作的前一天就应该为自己订下一

个行动目标。有了这个行动目标,就可以按照这个目标前进,否则就会迷路。

不论是挫折还是打击之下,只要你时刻想着自己的目标,就会自动战胜困难,勇往直前,直到达到自己的目的。

有了目标,就会强迫自己为了目标而优待顾客。

我们想一下,当初曹操如果不让自己的士兵去找梅林,他们不是也一样会迷失方向,失去信心吗?

他们为了目标,克服了炎热与山路所带给他们的艰辛与痛苦。其实,这又与营销有什么两样呢?

一些发财致富的人,不都是在刚起步时就为自己定下了一个远大的目标吗?

为什么我们不能有一个目标呢?

■ 正能量方法养成

1. 确定目标要坚持以下基本原则。

①目标是可行的。

②目标不能空泛,要明确。

③制订目标要诚心诚意。

④目标要令人信服。

⑤不可因一时气愤,敷衍自己,造一个如不行就放弃的借口,或只是用来吓吓别人以掩饰自己心中的自卑。

好了,看到这里,在下面的空白处,写下你近期的目标,记住,是明确的、可行的。



2. 如果你想知道自己所定的商业目标是否可行,可采用一些必要办法检验。

- ①先试验一段时间,看有没有纰漏或执行力。
- ②看朋友是否帮助你。
- ③用自己的计划去银行要求贷款,如果你的计划循序渐进又合理,现实的银行家一定会予以支持的。

3. 订立一个目标,同时要订立一个检查的办法。

①可以根据目标的期限,分不同的时间段做小结。可以是每五天、每半月或一个月。这样可以检测和强化你的执行力。

②阶段性目标达标后,做最后总结。

4. 当我们的目标即将达到时,最好把自己的目标再向上提高一些。

5. 在达到目标的关键时期,应该更加努力地鞭策自己,一鼓作气。

①自己给自己打气。

②时刻对自己说:“快要结束了,离成功已不远了,坚持、坚持、再坚持。”

③想着成功后的甜头。

6. 为自己订立一个达到目标后的奖励办法。

2. 财富选择胆大者

如果你想成为一名杰出的营销达人,除了永不停止进取,你别无选择的余地。

上帝对每一个人,绝对平等,都安排了一样的机会。无论你是何许人物,来到这个世界上时,都是赤裸裸的。不论你的家庭背景如何,生于贫困潦倒的或是富贵权势的家庭,同样都要面对不少客观的或主观的困难。贫

困的人,当然要努力,才可生活;富有的人,如果不努力,就会有一种“得来全不费工夫”的寂寞和空虚。

上帝为你打开了一扇窗,却又关上了一道门。

上帝是公平的。

上帝赐予我们最平等的东西,莫过于时间。对芸芸众生而言,关键是具体怎样运用时间,创造出不平等的结果。

胆量的大小,在运用时间上有着明显不同的结果。胆大的人,面对机会,会大胆出击,他们信奉“机会青睐有准备的人”,果断抉择,以免错过机会而懊恼。在一次次的实践中,他们明白了“学无先后,达者为师”。而怯懦的人,面对机会,前思后想,犹豫不决,久而久之,便以退缩代替了面对,以放弃代替了争取,用避世的方法挨过一生便算了。

明白了人生而平等这个道理之后,就不要再萎缩低迷了,大胆面对成功的人和事,你会惊奇地发现,原来堵在眼前的沉重无比的“成功”大门并非坚不可摧。

作为一名营销人员,不要让自卑挡了你的路。你要坚信自己是世界上最伟大的销售员,你是在用自己的生命推销产品,你要坚信你给他人推销的是你自己的生命。以推销生命的姿态推销产品,其心态会是如何的阳光和坦荡。当你用坦荡、阳光的心态感染他人的时候,你的人脉圈就此搭建了起来,你的销售大门也就轰然大开了。

记住,所有的人是平等的。他们比你富有是因为他们比你奋斗得更早更勤奋。有一天你总会追上他们的。

■ 正能量故事

“我从楼梯的最低一级尽力朝上看,看看能够看到多高。”

这句话是美国运输大王考尔比在初次进入社会时说的。

起初,考尔比是一个贫困潦倒的人,整日为了生计而干一些别人认为肮脏的活。他最初步入工作领域源于克利夫兰。当初,他是从纽约一步一步走到克利夫兰的;后来,在湖滨南执安铁路公司总经理手下谋了一个书记的职位。但是野心勃勃的考尔比工作了一段时间后觉得他的这份工作枯燥无味,社交面狭窄,整天除了忠实地像机器一样机械地干活之外,根本没有什么发展,也没有什么前途可言。他对这份工作的印象糟透了。

于是他辞去了这份工作,另在赫·约翰大使的手下谋得一个工作。赫·约翰就是后来的国务卿兼美国驻英大使。

不满、胆大才能进步。同时,要有眼光才能取得更大进步,但眼光必须根据客观情况时时改进,这样才有机会取得成功。

考尔比曾说:

“我最初走到克利夫兰来,原是想做一个普通水手的——这是一种儿童追求冒险和浪漫的想法。但结果我没有当水手,而每日每时与美国最完善的一个理想人物接触,这也是我的好运气。”

推销业务中,为什么不放开胆量,大胆地去闯呢?

我们的目的是致富,可你不敢,又何来的财富呢?不要认为取得了一点成就,就已达到目标了。

如果你不满意自己的现状,那就说明你有追求上进的潜质,大胆地向前走,迈出你那矫健的步伐。你有多大胆,就能有多大收获。

■ 正能量方法养成

1. 相信上苍赋予我们的不是差距,而是平等。
2. 采用适当的方法排除客观环境或经济因素在人内心中留下的障碍,消除个人的自卑感和心理恐惧。

方法是:

- 相信自己能够成功;
- 要大胆地面对现实;

——大胆地去实现自己的梦想；

——消除恐惧心理；

——不可认为自己胆小；

3. 根据自己的实际情况，逐步确立奋斗目标，放开胆量去奋斗。

4. 大胆地步入社会，了解社会。

5. 广泛地交朋友，但在具体事情中应坚持自己的立场。

6. 锻炼自己的胆量。

方法是：

——坚持在黑暗中走路；

——适当地读一些恐怖小说和看恐怖电影；

——敢于和歹徒斗争；

——要有健壮的身体；

——敢于一个人在荒野中行走；

——夜晚到墓地中去转转。

3. 保持一颗进取的心

进取心是一种极为难得的美德，它能驱使你迈向成功。进取心就像轮毂之于车轮，是成功的核心要素。

进取，就是驱使一个人在不被吩咐应该去做什么之前，就能主动地去做应该做的事。

只有永葆进取心的人，才会创造出人所料想不到的奇迹。

进取心要求我们应一切向前看，为更大的收获而努力。不进取就是自满、懒惰。自古以来，谁又听说过懒惰的人取得了成就呢？



迈向成功的步伐,不仅需要自己的进取心作为支点,还需要扫平道路中的障碍——自满。

成功的最大障碍之一就是自满,自满使人意志消沉。

许多人因为一点小小的成功而自鸣得意,不愿再向前迈一步。

拥有一笔数量可观的现金或一两个不错的头衔并不是真正的成功。真正的成功是永远向前看的气魄——永无止境的志向。

有一位哲学家来到一个建筑工地,分别问三个正在砌墙的工人:“你在干什么?”第一个工人一脸苦相,头也不抬地说:“我在砌砖。我笨手笨脚的,也就只能干这样的活儿了。”第二个工人抬了抬头,若有所思地说:“我在砌墙。一堵墙相互连接,慢慢也就能建成一间房。”第三个工人则洋溢着无限的热情,满怀憧憬地说:“我在盖房。我要用自己灵巧的双手,建造一座漂亮的大厦,让世人得到一种美的享受!”

听完这三个人的回答,哲学家马上就判断出了三个人的未来:第一个心中眼中只有砖,可以肯定,他一辈子能把砖砌好,就很不错了;第二个眼中有墙,心中有墙,好好干或许能当上一位工长、技术员;唯有第三位,将来必然大有出息,因为他胸怀远大目标,心中有一座神圣的殿堂。若干年过去以后,果不其然,第一个工人还在干着他的老行当,第二个工人升为一名技术员,而第三个工人呢,则成为了一位建筑商。

生命的辉煌在于不断地进取,不断地超越。过去属于死神,所以,不管你的过去是痛苦不堪,还是灿烂无比,请不要沉迷于过去,缅怀过去。一时的失败并不等于永远的失败,一时的失败并不能扼杀希望。同样,一时的成功并不意味着永远的成功,不能整天躺在功劳簿上。人生有逆境,也有顺境。身处顺境时,不要忘了居安思危;身处逆境时,不要忘了自强不息。只有这样,我们才能立于不败之地。

营销者更需要进取心。营销者每天都要面对不同的客户,要把自己的价值观念和产品推销给一个个不同的陌生人,其难度之大可想而知。这就要求营销人员比一般人拥有更强大的进取心。一个个陌生的个体,就是一



个个潜在的客户,每说服和成交一个客户,在成功的天平上就增加了一个砝码。不断地击破,不断地进取,订单才会像滚雪球一样,越滚越大,成功才会越来越近。

永葆一颗进取的心,是营销达人必须具备的心理素质。

■ 正能量故事

钢铁大王卡耐基是一位事业型天才,他成功的因素有许多,但其中之一就是他永葆进取心,总是向前看。

在卡耐基 15 岁时,他便对只有 9 岁的小弟弟汤姆谈论他的种种希望和志向。

在当时,很多人都嘲笑他的愿望,说在这片土地上是根本不可能的事情。可是卡耐基并没有因此而放弃这种梦想,他永远只相信未来,不在乎现状。

后来,卡耐基确实没有让自己失望,他成功了。

1881 年,他创立了一家钢铁公司,并以他的名字命名——卡耐基钢铁公司,年产量占全美钢铁产量的七分之一。

也许有人会认为卡耐基就此停止,因为这已经是一个很高的境地了。可卡耐基依然没有自满,反而更加努力了,他的目光更远了,理想更大了。这就是永不满足的卡耐基。

正如他所说的:

“如果一个人只满足于现实的这点成就,没有一点进取心,那么,他永远不会取得很大的成绩。”

于是,他不断地努力,比以前更加厉害了。因为他的目标更大了。

到 1890 年,卡耐基兄弟吞并了狄克仙钢铁公司,资金一举扩充到了 2500 万美元。

这时的公司已不是当年的卡耐基钢铁公司,而是更名为 US 钢铁企业集团。