

大量销售实例 系统介绍销售成交体系

销售实战

一本通

最系统最全面的
销售员培训读本

文章◎编著

XIAOSHOU
SHIZHAN
YIBENTONG



用最短的时间全程掌握销售的关键知识点
用最快的速度提升销售业绩



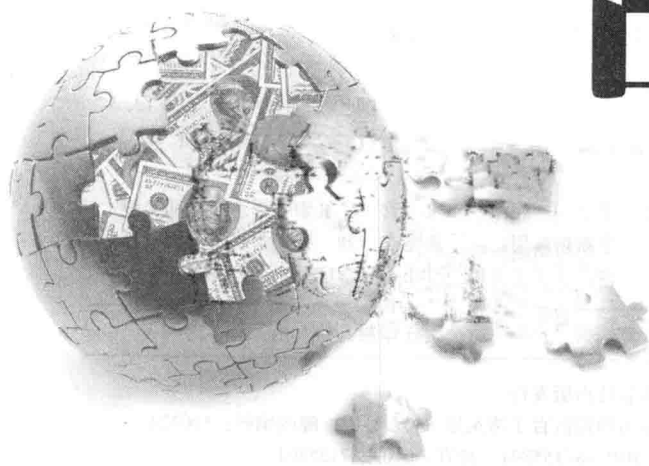
中国纺织出版社

销售实战 一本通

最系统最全面的
销售员培训读本

文章◎编著

XIAOSHOU
SHIZHAN
YIBENTONG



中国纺织出版社

内 容 提 要

在当今社会这个市场竞争异常激烈的大背景下,店面销售不再是传统的伴着几句吆喝和宣传就等着客户上门;推销也不再是单凭着过硬的口才,就能让客户顺利与你成交,而是要讲究一定的策略技巧。本书精选了大量的销售实例,从销售员的自我修炼、销售的沟通交往、销售的心理博弈、销售的策略方法以及销售的售后服务等五大方面深入浅出、系统详细地向广大读者介绍了完整的销售成交体系。本书给致力于销售工作的新人提供系统的培训指导,给迷茫困惑成绩不佳的销售员提供对照学习提高的样本。

图书在版编目(CIP)数据

销售实战一本通/文章编著. —北京:中国纺织出版社,
2014.7

ISBN 978-7-5180-0616-8

I. ①销… II. ①文… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第080051号

编委会成员:李 津 谢伟峰 宋军营 陶红旗 彭志宇 邓吴鹏
余新民 周晓兵 唐艳杰 刘 智 雷红英 舒 伟
谢艳玲 王 可 张小娟 李应菊 龚万军

策划编辑:曹炳镒

责任印制:何 艳

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—87155894 传真:010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博 http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2014年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:231千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



前言

随着我国经济实力的增长和产品进一步向国际市场渗透，我国对销售人才的需求越来越迫切，企业也更加需要高素质的销售员。

在今天，销售竞争已经白热化，产品五花八门，质量有先进的科技作保证，同质产品的竞争尤其残酷。所有的销售员都明白，营销战略和方向制定后是相对稳定的，而且改进的余地也很小，那么销售的成败则取决于细节技巧的改进与突破了。

说起来容易，做起来难。根据调查显示，现在很多销售员在销售时仍然存在一些盲点和误区，比如有的销售员因为不懂得产品价值所在，而只是在价格上做文章；有的销售员因为不懂得如何设计开场白而直接遭拒，失去与客户面谈的机会；有的销售员因为不懂如何与客户沟通，而只能赚取一点可怜的利润；有的销售员因为不懂得如何成交，而总是被客户用“考虑考虑”、“再想想”敷衍……

有人把销售当作一场只有冠军没有亚军的比赛，要制定出克敌制胜的完美方针，打赢销售这场战争，需要销售员具备良好的自我驾驭能力、准确的判断能力、高效的沟通能力、灵活的应变能力等。

如今是一个充满竞争的时代，客户变得越来越聪明，商品的选择性极多，可替代性也很强。这就要求销售员要懂得一定的销售技巧，在销售细节上作出重大突破，而且无论是在成交前还是成交后，都要以客户的想法及利益为出发点去完成销售工作。

靠销售商品来成就自己人生的辉煌是一个艰难的过程。要实现这个过程，销售员不仅需要经过专业的培训，更需要永不服输的心态、顽强的斗志、非凡的智慧。本书从销售员的自我修炼、销售的沟通交往、销售的心理博弈、销售的策略方法以及销售的售后服务五个方面入手，选取了大量具有说服力

的经典实例，融入了销售行业成功人士多年的销售经验，有针对性地对销售工作的整个过程进行了全面细致的剖析，在方法和技巧上作了详细的阐述。全书脉络清晰，语言通俗易懂，方法技巧实用，能够切实地解决读者朋友的实际困难和疑惑。

本书为销售新人以及已取得一些成绩，希望进一步提升专业知识技能的销售员朋友们量身定做。但愿本书能给出一些切实的帮助。

作者

2013 年 7 月

目 录

第 1 篇 销售自我修炼篇

第一章 成功销售始于自我——修炼良好的职业心态

自信是做好销售的基本素质/3

以豁达的心态来处理突发事件/5

勇敢面对失败和挫折/7

以从容不迫的情绪来面对顾客的敌意/9

成功就在最后一次的坚持/11

为自己的职业而自豪/12

对客户要存感恩之心/14

第二章 欲善其事先利其器——先做专家再做销售

成为顾问式、专家式的销售员/16

用专业的谈话方式与客户沟通/18

有谈判专家的知识技能/20

在销售前制订详细可行的计划/23

要想销售出产品，首先要成为产品专家/26

准备丰田式“工具箱”/28

第三章 礼仪决定成败——打造完美职业修养

礼仪是销售成功的保证/31

- 穿对衣服才能让人不拒绝/34
- 修炼让人着迷的气质/37
- 接听电话时要有礼貌/38
- 使用名片时要注意谨慎恭敬/41
- 个人卫生细节要经常检查/43
- 签约时失礼会功亏一篑/45

第2篇 销售沟通交往篇

第四章 销售产品前先销售自己——最吸引人的开场白

- 与客户交谈前先准备一份吸引人的开场白/51
- 销售员销售产品前要先销售自己/54
- 用寒暄开始销售开场白/56
- 用直接告知客户利益来吸引客户/59
- 借用第三方作销售开场白/62
- 避免“自杀式”开场白/64

第五章 营造轻松的沟通氛围——解除客户的心理防线

- 销售前先消除客户的戒备心理/66
- 巧用小手段来减轻客户的心理负担/67
- 适当向客户求助可促成订单/69
- 营造一见如故的谈话气氛/71
- 用幽默来调剂交际氛围/73
- 以共同的兴趣爱好拉近与客户的距离/76
- 用关怀来消除客户的抵触心理/78
- 掌握一点地区心理学才能把事办到顾客心里/80

第六章 会说的不如会听的——听出客户言语背后的潜台词

客户探听底牌时要含糊对待/83

客户的真实意图要用心听/85

及时把握客户发出的成交信号/87

听出客户暗含着的要降价的需求/89

听懂客户故事中的内在含义/92

第七章 问得好才能卖得巧——巧妙提问了解客户的需求

通过提问摸透客户的真实需求/96

提问常用的三个方式/99

用否定提问法套出客户的需求/103

使用封闭式提问,让客户只能说“是”/105

提问建立在假设客户已经答应购买的前提下进行/107

提问紧紧围绕帮助客户解决问题/109

第 3 篇 销售心理博弈篇

第八章 站在客户的立场销售——获得客户的心理认同

用客户说话的方式说话/115

说出普遍认同的话/117

有意向客户透露重要信息/119

对客户的透明度决定其对你的信任度/120

第九章 察言观色,主动出击——摸清客户的心理底细

通过肢体语言洞悉客户心理/123

眼睛是泄露客户内心秘密的窗户/124

注意客户谈话中的微表情/126

从客户的“要害”寻找交易切入点/129

准确找到客户购买的平衡点/130

有效应对客户另谋他处的想法/132

第十章 找到客户的兴奋点——刺激客户的购买欲望

找到客户的购买动机/135

抓住客户关注的中心点/139

让客户充分发挥自己的想象力/141

用细节暗示抓住客户的眼球,调动客户的购买兴趣/142

借助价值悬念,以刺激客户的好奇心/144

第十一章 展开心与心的较量——攻克客户的心理壁垒

缩短客户考虑时间的5种成交法/146

运用相互退让策略,让双方都感觉赢了/148

用示弱来回避与客户的矛盾/151

增强客户对产品需求的紧迫感/153

关键时刻以退为进/155

利用商品短缺效应来说服客户购买/157

客户喜欢跟着权威走/159

利用从众和攀比心理促进成交/161

客户往往最想买你不想卖的产品/163

成交往往就在你坚持的最后一刻/165

第4篇 销售策略方法篇

第十二章 抓住客户的需求——将产品介绍做到极致

找到客户需要商品带给他的好处,就找到了介绍关键点/171

介绍普通产品时切忌忙着展示/173

- 产品推介词一定要经过精雕细琢/175
- 用区别产品介绍话术介绍出产品的特色/178
- 精心策划的产品演示胜过千言万语/179
- 用一个另人感动的故事来介绍产品/182
- 产品推介时的 5 个小窍门/184

第十三章 掌控价格浮动的尺度——破解客户的价格异议

- 让客户先出价较有胜算/189
- 不轻易接受第一次出价/192
- 根据客户的喜好程度来对价格进行弹性控制/194
- 不要把价格定得太死,留下讨价还价的余地/196
- 对客户的不合理价格要求巧妙说“不”/198
- 打破价格僵局的五个要点/200
- 不能一味按照自己的思路谈判价格/204

第十四章 有异议的地方才有销售——打消客户疑虑的方法

- 挖掘出客户异议背后的真实意图/206
- 反驳客户时要从侧面迂回/207
- 用演绎法消除客户的顾虑/211
- 客户对产品意见很多时要找到重点解释的绝招/212
- 用利弊分析来抵消产品的缺点/215
- 不要对客户所有异议都认真对待/217
- 客户提出的过激异议要立即解决/220

第5篇 售后服务与细节篇

第十五章 客户永远是主角——这样的抱怨也能烟消云散

对待抱怨不要害怕,要欢迎/225

抱怨能提高客户忠诚度/226

处理投诉是最重要的售后服务/228

抓住客户投诉中暗藏的机遇/230

处理客户投诉时的四种语言技巧/232

面对愤怒的客户时,应选择这样的沟通方式/234

第十六章 小细节中有大学问——细心服务稳定回头客

服务到位才是最优质的服务/237

不轻易向客户承诺没把握的事/239

记住每位客户的姓名/241

心思别致的小礼物能让客户感受到你的用心/243

让客户真正享受VIP待遇/246

用纸笔随时记下客户的要求/248

记住客户的重要日子并送上祝福/250

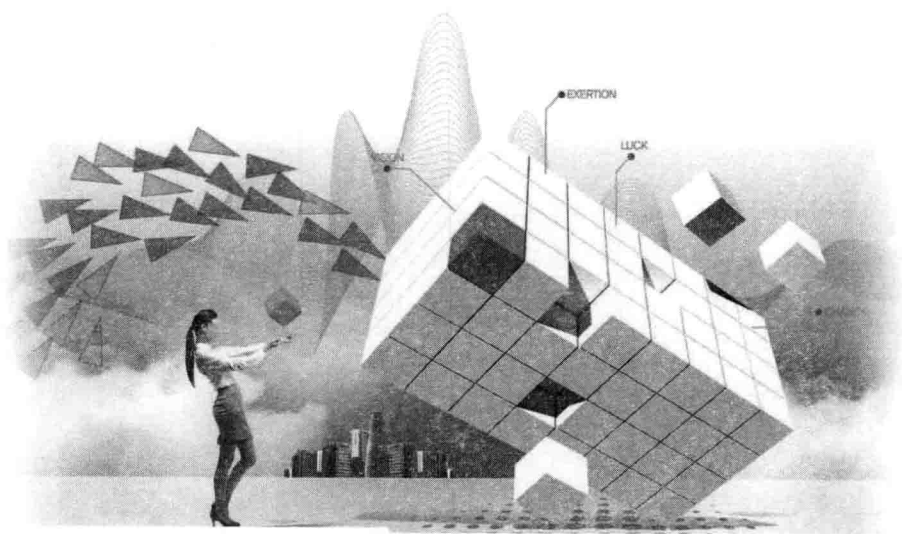
售后服务需注意的9个细节/251

参考文献/254

第 1 篇



销售自我修炼篇



第一章 成功销售始于自我

——修炼良好的职业心态

自信是做好销售的基本素质

有人说：“自信的人是最有感染力的。”如果一位销售员缺乏自信，即便他的产品质量再好，客户恐怕也不会购买的，因为产品和销售员的关系是相得益彰的，好的产品能增强销售员的自信心，而销售员的自信又能彰显出产品的魅力。

小涂大学毕业后进入一家保险公司做了一名业务员。初出茅庐的他想要好好地表现一下，再加上不怕吃苦，他在工作中显得干劲十足。但是慢慢地，他发现公司里的业务员大多数都是名牌大学的博士生和硕士生，至少也是重点大学的本科生，这让小涂觉得压力很大，一个专科生跻身一大群比自己学历高的同事之间，多少有些不相配，所以当别人问起他毕业于哪所大学的时候，他总是支支吾吾，极不情愿地说出自己毕业的学校。

尽管小涂在业务员中的业绩不是最好的，但也并不差。可学历的问题却一直在困扰着他。渐渐地，他觉得自己就像处在群狼里的羊，总觉得被别人另眼相看。在每个月的业绩评比中，当看到自己的业绩落后于别人的时候，小涂便觉得这是理所当然的，因为别人的学历都比自己高；而一旦自己的业绩比别人好的时候，却认为这是瞎猫碰到了死耗子。久而久之，小涂开始越来越不自信。每次约见大客户，小涂都把机会让给那些高学历的同事。这样，大单总是与他无缘，在公司业绩榜上无名，

公司领导也开始找他谈话。几个月之后，由于业绩平平，没有进步，小涂不得不离开公司。

其实，业绩和学历是没有关系的，高学历的人不一定业绩就好，低学历的人也不一定业绩就不好。只要你自信，并全力以赴，就算学历再低，也能有好业绩。小涂的故事说明归根结底是因为缺乏自信。

没有自信，就没有魄力；没有魄力，就会生意冷淡；生意做不成，则更加不自信。他们的日子就在这种恶性循环中一天一天地度过，由于拿不出成绩，最后只能被淘汰。每一个人都想成为销售大师，但是我们去翻翻世界上那些销售大师的传记看看他们的成长史，哪一个不是自信的典范！因此，要想成为销售大师，就必须培养自己的自信心。从另一个方面来说，没有自信的销售员也不具备亲和力，会使客户觉得与其交流是在浪费时间。

很多销售员在拜访客户之前都害怕被客户拒绝，于是带着一种不自信的心态敲响了客户的门，可结果是又一次被客户拒绝。因此，当你去拜访客户之前，调整好心态、拥有自信是十分必要的。作为销售员一定要随时激励自己，使自己充满必胜的信心。当你和客户会谈时，言谈举止若能流露出充分的自信，则会赢得客户的信任，而信任则是助你点燃客户购买欲望的关键因素。在导致一个销售员失败的消极态度中，罪魁祸首就是他先对自己失去了信心，认为自己无法将商品销售给客户。有一位成功销售员说过这样的话：“销售员与运动员一样，也应毫不气馁地去拼搏，一个人的思想对自己的行动有很大的影响。”所以，你要想成为一个优秀的销售员，就不要对自己失去信心，即使真的没成功，也不要失望，因为销售就是与拒绝并存的。

而对于客户来说，他们也喜欢与才华出众的销售员打交道，不喜欢与毫不自信的销售员交手，因为他们也希望在别人面前有一番良好的自我表现。销售员建立充分的自信心可以从以下几个方面入手：

第一，学会在工作点滴中体会成就感。有些人会认为自己没有什么地方称得上成就。其实这是一种错误的看法，在销售中，有很多地方都能让你产生成就感，比如你为客户解决了一个问题；你为客户提供了一种优质的服务；你攻下了一位久攻不下的客户……这些都是你成功的地方，事情虽小，但只要你有信心，能从中培养自己的成就感，久而久之就一定能增强你的自信。

第二，喜欢自己的职业。销售不是一种卑微的职业，而是一种高尚、有



意义的职业，是一种为客户谋福利、提供方便的职业。你从事了这种职业，你就应该喜欢它，一个对自己的职业都不喜欢的人又怎么会有信心呢？

第三，对你的公司和产品充满自信。你要相信，你所工作的公司是一家有前途的公司，是时刻为客户提供最好的商品与服务的公司。而你也应该相信，你的产品也是优秀的产品，当你对你的公司和产品都自信满满的时候，相信你向客户介绍产品或服务的时候也会充满信心的。

每一个从事销售的人都有两大敌人——竞争对手和自己。竞争对手并不可怕，可怕的是自己。“自己”是一个看不见的敌人，你要想战胜这个敌人，除了自己给自己鼓气外，别无良策。

以豁达的心态来处理突发事件

作为销售员，你也许有过这样的经历：在销售过程中，常常遇到意想不到的阻碍，令你束手无策。比如，我们都知道凡事准备妥当的重要性，尤其是在客户面前做一些现场展示时，千万不能出差错。为此，你在出门前总会再三检查，比如油箱加满了吗？电压开关是否调到 220 伏的位置？是否带足了各种食物，以便展示食物处理器……

然而，百密总有一疏，而且有很多事情也是你无法控制的，就算你是最顶尖的销售员也不例外。你是否还记得你在现场展示中的各种意外：当你正在施加拉力以证明产品所使用的材料具有很高强度的时候，没想到产品爆裂断掉了；当你在众人面前打开一瓶葡萄酒时，喷出的葡萄酒洒了你一身。当然，更窘迫的是当你要演示投影仪时，灯泡突然烧坏了，而备用盒中却空空如也。

我们或多或少地会犯些不同程度的错误。如果你从来没有在展示时出过错，也许是在销售业中的资历浅而已。

很多资深销售员在谈起销售的秘籍时，都把关注点集中到如何提高销售技巧上，这似乎成为销售的唯一秘诀，但事实并非如此，销售能否成功实际上取决于销售员的心态。

狄更斯曾经说过：“一个健全的心态比一百种智慧都有力量。”作为销售员，你拥有什么样的心态，就会取得什么样的业绩。很多成功的销售员在总结成功经验时，都有一个共识——业绩不是由命运控制的，而是由心态掌握的。学会以积极的心态应对失败，才能够激发起聪明才智。

销售员在面对挫折和失败时，要有百折不挠的勇气。当你历经无数次失败以后，你一定要有足够的耐心。你要知道，所有的失败都是在为以后的成功做准备。下面给出几点建议：

1. 嘲笑自己的错误

很多时候，一笑置之是最好的摆脱尴尬的方法。自嘲一下可以使你从窘迫的情况中跳出来。

有一次，销售员小陈正向一群运输业者展示一种高质量的机油。一切都都很顺利，客户也都很专心。小陈拿着两支装有不同质量机油的试管，每一支试管都用橡胶垫封住了管口。当 he 要把试管倒立过来比较机油滑落的速度时，没想到两支试管的橡胶垫却都脱落了。一时间，机油洒满了讲台，也溅了小陈一身，他手中还高高举着两支空空的试管。

结果如何？小陈看着客户，客户也看着小陈。此时，小陈看到角落处有位观众的嘴角突然抽动了一下，接着小陈开始大笑起来。小陈站在台上大笑，全屋子的客户也跟着大笑。他们的笑声很大，害得会议中心的值班经理以为发生了什么意外，迅速跑来，从门缝中查看究竟是怎么回事。

小陈当时如果用很严肃的态度来处理，就会变成一场很失败的展示会。出了这么大的意外，小陈还能大笑出来，显示出他不会很在乎这个意外，所以客户也不会觉得陷入了窘境。客户一定知道这是意外，而且，他们也可以借此机会了解到你是不是一个碰到突发情况便手足无措的人。

2. 这真是个好听的笑话

如果遇到对手公司的诋毁，我们该如何处理呢？一位政治家说过：“真理尚未萌芽，谎言早已传遍半个世界。”这样的谎言对公司的伤害是很严重的，如果你用很严肃的态度来处理，很可能让对方以为你真的很担心这种状况。