



精准营销系列

当场 成交 技能篇

苗小刚 著

一分钟读懂销售技能，实现精准营销的必读书

- 了解销售技术，增强实战能力
- 学习销售方法，提高销售效率
- 掌握销售技能，引导客户购买
- 运用销售技巧，促进当场成交



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



精准营销系列

当场成交技能篇

苗小刚 著

一分钟读懂销售技能，实现精准营销的必读书

- 了解销售技术，增强实战能力
- 学习销售方法，提高销售效率
- 掌握销售技能，引导客户购买
- 运用销售技巧，促进当场成交



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

当场成交. 技能篇/苗小刚著. —武汉: 武汉大学出版社, 2014. 9
(精准营销系列)

ISBN 978-7-307-13446-1

I. 当… II. 苗… III. 市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 114118 号

责任编辑:胡 荣 责任校对:鄢春梅 版式设计:马 佳

出版发行: **武汉大学出版社** (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:武汉中远印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 12.5 字数: 194 千字 插页: 1

版次: 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-13446-1 定价: 32.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。



前言

大多数人对销售有一种误解，认为“销售是门槛最低的职业，是最没技术含量的工作”。这是因为在众多行业里，销售又苦又累，基本工资还低。走访过很多大中型企业，它们面临最大的一个问题就是销售人员更迭频繁，走马观灯式地换了一批又一批。

销售人员淘汰率为什么居高不下，说明大多数人还是很难适应销售这份工作。这里的难以适应不是因为苦和累，而是很多人缺乏能力，不懂得技巧。

销售是有技巧的，它是一种能力的体现。就拿最简单的拜访客户来说吧，为什么很多销售人员一开始就被挡在了门外？这与不懂得拜访技巧有很大关系。尤其是在拜访时间上，我发现很多销售人员把握不准，从而错过最佳时间致使失败。日本赫赫有名的推销之神原一平说：“合理利用客户时间，就是尊重对方，让人喜欢你。”只有把握好拜访时间，才能大大增加成功的几率。

销售人员拜访客户，最好是在上午9点—11点，这是个黄金时间段。在这个时间段里，双方最能充分地交流与沟通。当然，因各种因素的影响，要想每天利用起这两三个小时的时间也不容易。根据我自身的经验，只要避开一些特殊时间段即可。在拜访客户时要注意避开以下几个时间点：



客户下班或要关门时；

休息日和节假日；

休息日和节假日后的第一天。

一天中的最佳时间段，避免安排在午休时间。除了上午9点—11点，一般来说，下午4点、5点或晚上7点、8点也是不错的拜访时间。

总之，技巧包括很多方面，这只是一个小小的方面，在整个推销过程中，从外在着装到心态调整，从知识储备到市场分析，从产品介绍到谈判签单等。这些都需要销售人员在实践中不断总结和学习，本书本着从销售实践出发的宗旨，锻炼销售人员的实战技能，围绕销售人员在推销活动中已经或者将来可能遇到的问题，对众多销售理念、技能、技巧作了详细而深入的分析。

全书分为6章，17大节，73个小节，每个小节讲述一个问题，由表及里，由浅入深，娓娓道来，贯穿整个推销活动的各个环节。

在此基础上，结合诸多行之有效的案例和小故事，一一剖析、各个击破，让一线销售人员或销售管理人员曾经深感头痛的问题、迷惑瞬间灰飞烟灭。

针对基层销售人员或市场管理人员在销售工作中常常遇到的问题，总结了一套行之有效，且科学的销售实践方法——职业心态、销售常识、客户拜访、客户拓展、沟通谈判、成交技能等6大方面的培训，分步骤、分阶段地详细说明，可以达到上午学、下午用的效果，从而迅速提高当场销售能力。

本书结构清晰，脉络分明，语言通俗化。精心编选的案例，可读性、指导性超强。力求语言精练、分析入木三分、方法切实可用。在力求系统性、全面性的同时，又本着简单化、便捷化原则进行撰写，让每一位读者在繁忙的工作中只需花费很少的时间，就可以掌握一个章节的知识。

由于作者时间、认识、知识面的局限性，书中难免会出现失误和疏漏，恳请读者朋友批评、指正。



目 录 | CONTENTS

第一章 内炼气质，外树形象 / 001

第一节 强者心态 你有多强对方就有多弱 / 001

拥有自信，克服莫名的恐惧 / 001

保持激情，点燃积极的心态 / 005

展现真诚，付出真心才能换来订单 / 008

锲而不舍，失败是成长的熔炉 / 010

坚定信念，奔赴成功的动力 / 012

第二节 职业形象，第一回合交锋必须得赢 / 014

好马配好鞍，着装决定第一印象 / 015

站有站相，坐有坐姿，展现最得体的仪态 / 018

适度化妆，浓妆淡抹总相宜 / 022

做销售先练口才，练就一副铜牙铁齿 / 024

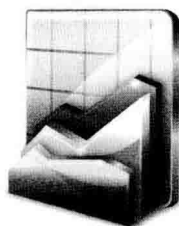
第三节 销售礼仪，有“礼”才有“利” / 027

送礼不如送名片，小小纸片有大作用 / 027

做好电话沟通，走出成功第一步 / 030

握手，绝对不能忽视的小细节 / 034

记住客户的名字 / 038



第二章 知己知彼，有备无患 / 041

第一节 知识储备，打硬仗的关键靠“软实力” / 041

完备的行业知识 / 041

企业的相关知识 / 044

系统的产品知识 / 047

超强的推销能力 / 050

第二节 建立目标，有目标才有前进的方向 / 052

科学制定销售目标 / 052

正确评估销售目标 / 055

没有执行，一切都是零 / 058

第三节 制订计划，绝对不打无准备之仗 / 060

完善的销售计划是成功的一半 / 060

拜访客户的计划设计 / 063

必不可少的销售日记 / 065

制定工作进度表，做好工作分析 / 068



第三章 开发客户，拓展关系 / 071

第一节 寻找客户，客源是做好销售的核心 / 071

通过电话寻找新客户 / 071

通过网络平台寻找新客户 / 075

通过老客户推荐 / 077

通过参加展会寻找新客户 / 079

第二节 拓展关系，用好人情术，打好情感牌 / 081

加强与客户的来往 / 081

亲自登门拜访 / 083

礼物的重要性 / 085

第三节 深入沟通，取得客户信赖 / 088

初次见面，重在沟通而不是推销 / 088

向客户表示尊重和敬仰 / 090

投其所好，谈论客户喜欢的话题 / 093

在客户最需要帮助时，多帮帮对方 / 096

第四节 发掘需求，找准真正的购买人 / 097



一视同仁，谁都可能成为潜在客户 / 098

精准定位，辨别准客户 / 100

以需求为中心，确定目标客户 / 103

第四章 介绍产品，制造亮点 / 107

第一节 提炼卖点，找到产品的优势所在 / 107

找到产品优势，就是最大卖点 / 107

质量优势，质量永远是最有说服力的 / 110

价格优势，物美价廉更受欢迎 / 112

服务优势，凸显产品附加价值 / 115

第二节 正确介绍，促使客户作出购买决定 / 117

巧设氛围，制造“抢购”假象 / 117

逐步引导，引导客户转变态度 / 119

针对性强，配合客户的需求介绍 / 122

扬长避短，实现优劣势的转化 / 124

不要轻易暴露底线，把底牌留到最后 / 127



提供人情关怀，增强语言的感染力 / 129

利用促销品，促使客户立即购买 / 131

第五章 破解拒绝，挖掘需求 / 134

第一节 破解心理，分析客户说“不”的原因 / 134

拒绝是对陌生人本能的防御 / 134

拒绝是一种主观能动反应 / 136

拒绝是有过失败的购买经历 / 138

推销中常见的 5 种托词 / 140

第二节 积极应对，处理客户异议常用的技法 / 146

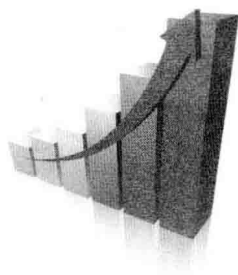
冷处理 / 147

反问法 / 148

比较法 / 150

补偿法 / 151

预防法 / 153



第六章 说服客户，轻松成交 / 155

第一节 谈判技巧，把主动权牢牢握在手中 / 155

常用的谈判方法 / 155

不该说的话不要说 / 159

“四要”与“三不要” / 161

第二节 轻松成交，成不成功就看这临门一脚 / 164

富兰克林成交法 / 164

双簧黑白脸 / 166

好奇成交法 / 169

选择成交法 / 171

迂回成交法 / 173

第三节 收回货款，没有回款一切都等于零 / 175

回款不力可能带来的风险 / 175

加强自身的回款意识 / 177

收回货款的技巧 / 179



用法律收回货款	/ 182
及时发现客户拖欠款项的信号	/ 183
预防重于治疗	/ 186



内炼气质，外树形象

你想成为什么样的人，首先看起来必须像什么样的人。销售人员必须塑造自己专业的职业形象，练就独有的人格魅力。既要展现出精力充沛、彬彬有礼、落落大方的外在美，又要折射着乐观自信、激情四射、勇往直前、永不言弃的内在美。



第一节 强者心态 你有多强对方就有多弱

一个成功的人，必定有一颗坚忍不拔、永不服输的心，这种“强者”心态是促使他们不断前进的动力源。如果你选择做一名销售人员，那你就不要害怕失败，唯一的目标是推销、推销、再推销，推销企业，推销产品，推销自己。

拥有自信，克服莫名的恐惧

当许许多多从事销售的人被问到“工作中最大的阻碍是什么”时，超过一半以上的人，无论年龄大小、是男是女、个性外向还是内向都选择了一个答案——恐惧。而不是我想象的“缺乏产品知识”、“缺乏推销技巧”等专业性问题，而是这么一个看似不是问题的问题。

为什么大家都如同商量好的一样说出这个答案呢？面对客户

为什么会有恐惧感？这背后的原因正是大家天天挂在嘴边却又极少有人能够做到的一点：自信。很多人正是不自信才会有恐惧的感觉。无论是销售新人还是有一些经验的销售人员，在面对陌生客户时都难免会紧张、不安：客户挂掉我的电话怎么办？客户将我拒之门外怎么办？这些想法无形中给自己上了一道精神枷锁，还没上战场就败下阵来。

而那些优秀的销售人员则恰恰相反，他们高度自信，即使偶尔会有些恐惧心理，也会在面对客户前进行自我调节。比如，不断暗示自己“我是最棒的”、“我能行”等，这些看似平常的话，却非常能鼓舞人的自信心，使内心更加强大起来。

乔·吉拉德，是很多销售人员推崇的偶像，连续12年荣登世界吉尼斯纪录大全世界销售第一的宝座，连续12年平均每天销售6辆车。他成功的关键除了技巧之外，最主要的原因就是自信。下面这句话印证了这个结论，他曾说：“我最大的秘诀是推销世界上最好的产品！”

马丁·德·沙菲洛夫，是美国金融界有名的股票经纪人，他的客户都是华尔街的高官、名人等，有了这些客户，其收入每年高达数千万美元。如何说服这些富翁购买股票呢？其秘诀就在于他有磐石般坚定的信念，因为他始终相信“再成功的人也需要自己的帮助”。

乔·甘多尔佛，是世界上最成功的保险销售员之一，在最辉煌那年，其一年签保单超过10亿美元。他说：“我的成功来源于对产品的信心。”他始终相信自己的产品可以为客户带来利益。为了说服客户，他先给自己买了1000多万美元的保险，每与客户约定面谈他都会讲这件事情，很多客户听后也甘愿相信他的产品。

这些人正是有充分的自信，才取得如此大的成就。什么是自信？自信是人们形成的一种积极的自我认知；自信，是所有优秀销售人员必备的心理素质之一。有了自信，才能在推销中建立具有吸引力的气场，拥有强大的感召力。尤其是在面对客户的质疑或戒心时，自己首先要相信自己，而且客户对我们越警惕、越质疑，我们越要表现得更加自信，让客户不由自主地身受感染。



那么，如何才能树立自信呢？最有效的方法是内外兼修：内从心态上、气质上，外从形象上、行为上，都要给人以一种清新脱颡，潇洒自如的印象。

1. 外功

（1）树立得体的形象

一个着装整洁、仪表得体、举止洒脱、行为大方的人，有利于增强自信心，面对陌生人时也容易迸发出内心的能量。因此，销售人员一方面要注意自己的言行举止，另一方面要加强锻炼，保持健美的体形。

（2）时刻面带微笑

微笑，有股神奇的力量，可以感召自己，更能感染别人。微笑能使自己的内心平静，也能给客户增加幸福感。你不妨试试看，如果对着客户莞尔一笑，马上就能收到意想不到的效果，你自信了，客户也就会受到感染。

（3）给自己正面的心理暗示

谁都有遇到困难的时候，这时要对自己说：“我能行！”、“我很棒！”、“我能做得更好！”这是一种很重要的正面心理暗示，当你心理不断得到正面暗示时，潜移默化中自信心就树立起来了。

（4）加快你走路的步伐

心理学家发现，走路的姿态、步伐可以改变一个人的心理状态。你若是有心留意就会发现，那些业绩出众、高度自信的人，无论是高管，还是普通的上班族，走路都抬头挺胸，步伐急促有序、稳健有力。反观那些遭受打击、不自信的人走路则拖拖拉拉的。

2. 内功

（1）提前做好准备

有备无患自然信心十足，因此无论是拜访客户，还是谈判签单都需要提前做好充分的准备。不仅自身要做好准备，也要对对方事先做好调查



平常可以把自己的优势劣势列出来，写在纸上，对着这张纸条仔细看看、仔细想想。分析出这次推销中自己具有哪些优势，并创造条件，把这些优势充分发挥出来。这对提升自己的自信效果很好，并有利于提高从事这项活动的成功率。

（3）给自己确定恰当的目标

目标是提升自信的最好方法之一，有了目标才有实现这个目标的动力。所以在会见客户之前，有必要制定一个目标，哪怕这次拜访无法实现最终目标，也要设置一个阶段性的目标。比如，消除隔膜，建立初步的联系；进行摸底，确定客户的需求等。这些阶段性的目标对最终目标的实现十分有利。

（4）努力学习，提升能力

能力是信心的支柱！能力提升自然能增强自信心，没有能力就没有底气，没有底气就没有信心。因此销售人员平时应不断提升自己，通过努力学习、积累知识、增强技能来达到提升信心的目的。

（5）多与自信的人在一起

俗话说：“与下棋臭的人下棋，越下越臭，反之则会使你棋艺提高。”所以说与什么样的人在一起很重要。销售人员应该经常与胸怀宽广、自信心强的人接触，这样看到的都是自信的人，听到的都是积极的话，无形中自己也会受到感染，久而久之，就会成为这样的人。反之，你若常和悲观失望的人在一起，也将会变得萎靡不振。

（6）多阅读成功人士传记

不少成功人士成名的过程，本身就是一本优秀的宣传书，多看些这方面的书籍资料，对于信心的提升有很大的促进作用。尤其是那些自身资质、外部环境并不如意的人，他们的经历会给人们心灵以更大的触动。

小贴士

自信是成功重要的前提和条件，自信是成功的发动机。一个人若没有自信，就等于没有前进的动力。很多事不是做不到，而是自己认为做不到，因此也就不会全力以赴地去做，最终才不会成功。



保持激情，点燃积极的心态

很多年轻人为什么不愿意做销售？我认为，不是行业本身的原因，而是自身的问题。做销售很难，并不是每个人都能在这个领域立足，我经常说，凡是能在销售界争得立足之地的人，暂且不论是否取得伟大的业绩，哪怕只是月入万元的普通推销员，都是了不起的、令人敬佩的。

之所以下这样的结论是因为销售不同于其他职业，随时都需要保持高涨的激情，哪怕遭张三的白眼、李四的痛斥，回过头来也得对王五笑，这种心理上的巨大落差对激情的保持是致命的摧残，很多新人都是倒在了这里，再也没站起来。

刚做销售那时，我满腔热情，第一次拜访的客户章某是一家广告公司的大老板。当我见到他时，并没有像自己想象得那样受到热情款待，而是一副冷冰冰的脸，当时我就打起了退堂鼓。幸好，我又很快调整了心态，心想：不管怎样，已经见到了客户，何不多了解了解。于是开始自我介绍：“您好，先生！冒昧地打扰一下，我是保险公司的××，我想您一定需要保险……”

还没等我把话讲完，对方就极不耐烦地打断了我：“什么？来推销保险理财？我一没病二没受灾，想咒我呀？”

这番话，让我感到冷飕飕地，就像掉进了冰窖里一样。我强忍内心的沮丧，坚持说道：“请您听我把话讲完，我认为……”

“对不起，我对理财毫无兴趣！”

“既然这样，我下次再来吧！”

就这样，我绝望地离开了。

走出客户的房间大门，我心灰意冷，路过旁边的小公园时便坐在一块石凳上独自发呆，萌发出辞职之意。这时候忽然听到“哎哟”一声，抬头一看，是两个正在溜冰场上玩耍的小孩，其中一个不停地摔倒，看样子是初次练习，可这个小孩毫无退缩之意，不断地爬起来，一瘸一拐地继续