

优秀来自习惯 细节决定成败

销售 细节 训练大全

培养优秀销售员的行动指南

实用的销售细节和技巧，让你与客户成交更高效；操作关键点的分析和点拨，助你成为顶尖销售高手！

第2版
经典热销

康凯彬◎主编

中国纺织出版社

销售 细节 训练大全

培养优秀销售员的行动指南

康凯彬◎主编

 中国纺织出版社

内 容 提 要

优秀来自习惯,细节决定成败。对于销售人员来说,要想把销售工作做得出类拔萃,就必须把握好每一个细节,将每一个细节都做深做透。本书对整个销售过程进行了全面的剖析,找出了其中至关重要的细节,并给出了详细的操作技巧和训练方法,同时还融入了大量具有说服力的经典实例和销售成功人士的宝贵经验。

本书是为销售行业的新人和那些希望进一步提升自我的销售人员量身定做的。书中提供的方法和技巧非常实用,相信能够切实地解决销售人员在工作中的实际困难和疑惑。本书是销售人员自我提升、走向卓越的案头必备书。

图书在版编目(CIP)数据

销售细节训练大全 / 康凯彬主编. —2版. —北京: 中国纺织出版社, 2015.2

ISBN 978-7-5180-1184-1

I. ①销… II. ①康… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第250967号

编委会: 唐运富 孙智超 段旭武 贺卓 王亚龙 王瑜 苏宁宁
叶会林 王旭 孙超 江玥 刘长江 秦琳 黄丽华
马湘宁 刘良玉 李强 刘苗森 郎晓芳 万定丽

策划编辑: 向连英 特约编辑: 邓艳丽 责任印制: 储志伟

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—67004422 传真: 010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

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

2010年6月第1版 2015年2月第2版 2015年2月第3次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 19

字数: 314千字 定价: 38.00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 FOREWORD

优秀来自习惯，细节决定成败

20世纪世界最伟大的建筑师之一密斯·凡·德罗，在被要求用一句最能概括的话来描述他成功的原因时，他只说了五个字：“魔鬼在细节。”他反复强调的是，不论你的建筑设计方案如何恢弘大气，假如你对细节的把握不到位，都不能称之为一件好作品。

无数事实证明，事业的成功源于细节。有些人彼此的智商差距非常小，但在他们中间却存在着成功者与失败者，差别就在于是否在细节上下了工夫。“细”的工作作风是事业成功的必要条件。

对于销售员来说，要想把销售工作做到出类拔萃，就必须在细节训练上下工夫，将每一个细节都做深做透。销售说到底是满足客户各种需求的过程，除了产品本身外，销售员在与客户交往中的一些细节处理，对销售是否成功有着非常重要的影响。

我们来想象一个画面，假如有一天你与客户快要成交了，你拿出皮包，这时客户看到你的皮包破了一个洞。接着，你从破皮包中拿出皱巴巴的签约单，掏笔准备签单时又发现笔漏水了。在这种情形下，你认为客户会立刻跟你签单吗？不会，他可能会对你讲“让我再考虑一下要不要买”。为什么客户会突然变卦呢？因为他的眼睛看到了你自己不曾注意的细节，继而生出这样的想法：这个人使用的东西都这么破，他卖的产品也不会好到哪里去。

销售员要注意的细节贯穿在整个销售过程中，你忽略了任何一个细节，都有可能满盘皆输。所以，千万不要让这些细节影响了你的大生意。

书中提供了大量具有说服力的经典实例，同时融入销售行业成功人士的销售经验，对销售工作的整个过程进行了全面细致的剖析，从中找出至关重要的细节，并且给出了详细的操作方法和技巧。正是本书的全面性和实用性，使本书备受读者青睐。本版与上一版相比，结构更加合理，语言和内容更加精炼。



本书是为销售行业里的新人以及希望自己得到进一步提升的销售人员量身定做的。全书脉络清晰，语言通俗易懂，方法技巧实用，正是这些特点，使本书出版以来，备受读者青睐。本版与上一版相比，语言和内容更加精炼，实用性更强，相信能够切实地解决读者朋友在实际工作中的各种困难和疑惑。

优秀来自习惯，细节决定成败。当你在销售的每个细节上都修炼出好的习惯，成功就时刻与你相伴了。

编者

目 录

CONTENTS

第一篇 销售员必备的职业心态训练

俗话说：“台上十秒钟，台下十年功。”有一个小和尚拜师学艺，师傅只是安排他砍柴、挑水等简单的事情，小和尚年复一年、一丝不苟地去做，在无意之中却学到了了不起的本领。销售也是一样，要想成为顶尖的销售高手，坚持不懈地进行基本的销售技巧和能力的训练，则是不可或缺的。

第1章 修炼你的心态

销售活动如同体育比赛：参与者都在争夺一个目标，谁都渴望成为最终的赢家，而结果是残酷无情的，冠军只有一个。如果说技能是夺冠的基础，那么在势均力敌之下，无数体育明星夺冠的经历无疑昭示了一点：心态最重要。同样，销售员的心态，也是左右一个销售员成功与失败的关键因素。

1. 销售是勇敢者的事业	2
2. 销售是企业家的起点	3
3. 为你的职业感到骄傲	4
4. 充满热情，永不懈怠	5
5. 勤奋是必备的精神	5
6. 以感恩的心态面对客户	7
7. 及时扫除自己的坏情绪	8
8. 不能以貌取人	9
9. 养成专注于一的精神	10



10. 坦然面对失败..... 12
11. 绝不轻易放弃..... 12

第2章 自信，才能被他人信任

销售员销售的第一个产品是什么？就是销售员自己。把自己成功地推销出去，你的销售就成功了一半。作为销售人员，应该坚信：自己是专家、顾问，是可以给客户提供帮助的。每一名销售员，都要永远把自信当做一种习惯。

12. 只有自信才能完成销售..... 15
13. 有信心才能有收获..... 16
14. 自信心低落的7大原因..... 17
15. 建立自信心的7个方法..... 18
16. 抛弃乞丐心理..... 19
17. 想成功就要行动..... 20
18. 拥有自我激励的能力..... 21
19. 吃得苦中苦，方为成功人..... 23
20. 像销售精英一样思考..... 24

第3章 拒绝是销售的开始

销售是一项不断面对“拒绝”的事业。销售员不仅要面对市场的“拒绝”，面对客户的“拒绝”，还要面对自己的“拒绝”。销售员一定要敢于面对“拒绝”，并且去尝试让自己与“拒绝”共舞。对一个优秀的销售员来说，最常做的事情是不断地自我激励，不断地对自己说：“我行！我行！我可以！”一个成功的销售员必须要在种种的“拒绝”当中，战胜自己、成就自己，这是销售员成功的必经之路。

21. 能够承受挫折才能成功..... 26
22. 有失败才能激发你的潜力..... 27



23. 只计算成功的次数	28
24. 分析客户拒绝的原因	29
25. 化有形拒绝于无形	31
26. 坚持下去就能成功	32

第二篇 职业基本功训练

对于销售员来说，销售生涯就像一场战斗，是一场不间断的、让人无喘息余地的战斗。一次次的胜利中间常常夹杂着许多次的失败，喜悦、期待、得意与兴奋之中往往夹杂着无数次的恐惧、拒绝和失望。无论身处什么样的境况，也无论遇到多少次挫折，对于顶级销售员来说，他们拥有的职业素质都让他们始终相信：没有失败，只是暂时还没有成功。

第4章 塑造卓越的职业形象

人们常说“人不可貌相，海水不可斗量”，实际上你周围绝大多数人没工夫研究你的“海”有多深，对方在和你短暂的接触中，便按下了你职业形象的无声“快门”。职业形象是职业气质的标示性符号，良好的职业形象不仅能提高自己的职业自信心，还能够提升个人品牌价值。

27. 良好的谈吐让你更具魅力	36
28. 形象包装很重要	37
29. 塑造得体的仪表	39
30. 注意基本的礼仪	40
31. 热情，但不要过火	41
32. 赞美是把双刃剑	42



第5章 如何向客户推销自己

销售业有这样一句话：把产品销售出去之前，先要把自己销售出去。只有把自己有效地推销给客户，让客户能愉快地接受你，你才有机会来推销自己公司的产品。虽然在每一次向客户推销产品时，不可能100%都获得订单，但是销售员在每一次向客户推销自己的过程中，都必须表现得100%成功。

- 33. 微笑，给客户的第一张名片 44
- 34. 掌握坐、立、行的要领 46
- 35. 突出自我，引人注目 47
- 36. 培养非凡的亲和力 48
- 37. 充分的准备赢得客户的信任 49
- 38. 销售员必备的26个好习惯 51

第6章 销售员的着装细节

“先看罗衣后看人”。着装不能造出完人，但是第一印象80%的内容来自于着装。得体的着装不仅可以使人显得更加自信，还可以体现出一个销售员良好的修养和独特的品位。更有推销专家称：“推销的成功在于成功推销自己。”可见，对于销售人员来说，要有效地推销自己，进而成功地销售产品，掌握一定的着装技巧是非常有必要的。

- 39. 只比客户穿得好一点 53
- 40. “TPOAFQ” 着装术 54
- 41. 着装的8个要领和8个禁忌 56
- 42. 男性销售员的着装法则 57
- 43. 女性销售员的着装法则 58



第7章 销售员的礼仪细节

在销售行业，销售员想保持业务的持续发展，除了要具备全面的专业知识外，人格魅力同样不可或缺。学习如何以有效的方式和客户建立良好的人际关系，是一个优秀的销售员必不可少的能力。通过加强自身修养，注重礼节，由内而外折射出的亲和力和感召力，是销售员获得成功的重要条件之一。

44. 检测你的个人卫生	60
45. 名片的使用礼仪	61
46. 在餐桌上显示风度	63
47. 喝茶的礼节	65
48. 打招呼的礼节	66
49. 握手的礼节	67
50. 使用目光的礼节	69
51. 多说“我们”少说“我”	71
52. 永远比客户晚放下电话	71

第8章 拓展人际关系的细节

人际关系等于财富，人际关系在销售中起着不可忽视的作用。因此，聪明的销售员应当不断地去与客户接触，培植属于自己的人际关系资源，这样销售起来才会事半功倍。

所有的竞争，到最后都是人际关系的竞争。与客户建立良好的关系是第一位的，关系比产品和服务本身都要重要。

53. 给自己一张“人际关系存折”	73
54. 有人际关系就有机会	74
55. 先交朋友，再谈生意	76
56. 建立良好的客户关系	76
57. 与客户建立友情	78



58. 用心维护与客户的交情	79
59. 做好熟人的生意	80
60. 利用好“老乡”和“校友”关系	81
61. 做到和陌生人一见如故	82
62. 主动与客户成为知心朋友	83

第三篇 客户拜访训练

销售在很大意义上可以说就是从拜访开始，没有拜访就没有销售。而拜访细节决定拜访的成败，因此也可以说是拜访细节决定销售的成败。作为一名职业销售员，如何做好自己专业化的拜访，将成为建立客户关系、提升销售业绩的重要砝码。

第9章 预约客户的细节

约见客户是销售人员与客户协商确定访问对象、访问事由、访问时间和访问地点的过程。约见在推销过程中起着非常重要的作用，它是推销准备过程的延伸，是实质性接触客户的开始。

63. 寻找客户是销售员的首要工作	86
64. 准客户须具备的3个条件	87
65. 寻找准客户的9个基本方法	88
66. 设计好约见事由，选择合适的约见地点	90
67. 约见时间的选择	90
68. 了解客户拒绝约见的理由	92
69. 预约客户的常用方法及技巧	93
70. 重视客户身边的人	94
71. 打通中间环节，接近成交的决策者	95
72. 电话约见客户的13个技巧	97



第10章 拜访中的细节

如果你对要拜访的客户丝毫也不了解，你的拜访不但不能促成订单，而且会适得其反。一个产品能够成功地被销售出去，除了产品自身的特性和优点能够给客户带来利益外，销售人员在拜访客户时的一些细节处理，对整个销售成功与否也有着至关重要的影响。

73. 拜访前4个方面的自我检测	99
74. 拜访客户的7个关键步骤	100
75. 把购买决策人当做约见对象	102
76. 尽可能多地了解客户	104
77. 拜访中不可忽略的5个细节	105

第11章 接近客户的细节

曾任美国总统的里根说：“在游说别人之前，你一定要先消除对方的戒心。”接近是从“未知的遭遇”开始，接近是和从未见过面的人接触，因此，任何人碰到从未见过面的人，内心深处都会有一些警戒心。然而，在销售过程中，通用的规则是：接近客户的前30秒，决定着销售的成败。

78. 接近客户的10种方式	107
79. 引导客户的语言技巧	109
80. 先请教再指教	110
81. 接近客户应注意的细节	111
82. 了解客户及其家人的兴趣	113



第四篇 销售技能细节训练

在销售过程中往往会有一些意想不到的变化，那些经过深思熟虑的方案常常变得毫无用处，高超的口才技巧却可以在关键时刻帮助销售员随机应变，化险为夷。一个销售员拥有好口才，就是为自己步入辉煌的职业生涯加上了一个优质的砝码。

第12章 独具特色的开场白



作为销售人员，不管你准备了多少演讲内容，最初的30秒都是最重要的。客户将根据你给他们留下的第一印象来决定是否耐心聆听你的话。因此，只有独具匠心的开场白，以其新颖、奇趣、敏慧之美，才能给听众留下深刻印象，才能让你立即控制住场上的气氛，在瞬间吸引听众的注意力，从而为接下来的沟通搭梯架桥。

- 83. 开场白要提前准备 116
- 84. 以利益作为开场导引 118
- 85. 与客户开场寒暄的话题 118
- 86. 准确地称呼客户 119
- 87. 抓住客户的兴趣 120
- 88. 用悬念引发好奇心 121
- 89. 赞美要恰到好处 122
- 90. 避开自杀式开场白 123

第13章 介绍产品的技巧



忘了台词的演员，观众会给予嘘声，甚至会要求退票。而销售人员如果在介绍产品这一幕演出中失败，他势必会被客户请出大门。销售人员是产品的形象代言人，能否成为一个合格的形象代言人，还要看销售员介绍产品的功夫。向客户介绍产品是销售员与客



户交流中非常重要的环节，所谓“酒香也怕巷子深”，好产品也要好吆喝。

91. 介绍产品的方法和技巧	126
92. 让自己成为产品专家	128
93. 站在客户的角度思考问题	129
94. 尽可能让客户亲身体验产品	129
95. 介绍产品时要扬长避短	131
96. 避免过分夸大产品的优点	132
97. 介绍短处要有技巧	134
98. 始终相信你的产品	136
99. 让客户说出拒绝的理由	136
100. 向客户展示具体利益	138
101. 以不同策略应对客户的不同反应	140

第14章 与客户有效沟通的技巧

沟通是人与人之间互相了解的桥梁，没有沟通，世界就是封闭的，没有生气的；没有沟通，人间就会缺少天长地久的友谊，家庭生活就少了一份和谐。沟通已经成为人际交往的一种重要手段，在人际交往过程中起着至关重要的作用。沟通无疑是极其重要的，沟通的好坏直接影响着销售活动的进行。怎样与客户有效沟通，是销售人员需要不断学习的一门功课。

102. 学会赞美客户	143
103. 用问题来引导客户	144
104. 尽量提出开放性的问题	147
105. 创造融洽的谈话气氛	148
106. 学会倾听的技巧	149
107. 倾听的4个层次	151
108. 让对方说“是”	153
109. 销售员不能说的8种话	154



第15章 与客户讨价还价的技巧



客户的讨价还价就像一支美丽却让人心碎的恋曲，永远伴随于销售员左右。价格情结向来是生意人永远的一种痛。要想有效地规避这种痛楚，就得熟练掌握应付各种讨价还价的技巧。

- 110. 先谈价值，后谈价格 156
- 111. 多谈价值，少谈价格 157
- 112. 对不合理的要求巧妙说“不” 158
- 113. 说“不”的10大妙招 160
- 114. 以“小”藏“大”，化整为零 162
- 115. 不以低价换订单 163
- 116. 帮助客户谈价格 164

第16章 巧妙处理客户异议的技巧



销售过程中，销售员与客户之间不可避免地会产生争议。其实有异议并非坏事，营销学中还说“有异议的客户才是忠诚的客户”，问题是如何巧妙地化解这些异议。如果处理不当，很可能会使销售活动功败垂成；如果正确处理好客户的异议，销售员不仅可以达成销售协议，还可能增加一个稳定的客户。

- 117. 辨别真假异议，找准靶心是关键 166
- 118. 通过提问了解异议产生的原因 167
- 119. 巧妙处理过激的异议 169
- 120. 与愤怒的客户达成一致 172
- 121. 用真诚化解拒绝 173
- 122. 把握直接否认客户异议的度 174
- 123. 把握处理异议的时机 175
- 124. 绝不与客户发生争执 177



第17章 谈判中的细节

当你所期待的客户提出你无法满足的要求时，你面临的是两难的境地：对峙会使生意泡汤，但是妥协却会损失利润。谈判是在双方达到共赢的前提下实现价值的交换。这是一种心理、智慧、耐力的较量，要充分揣摩客户的心理，然后进行细心防守，大胆出招，才能出奇制胜。

125. 永远不要接受第一次开价或还价	180
126. 神秘的低飞球技巧	181
127. 巧妙选择谈判时间	182
128. 谈判地点暗藏玄机	183
129. 应该这样说“不”	184
130. 给客户一点善意的“威胁”	185
131. 催账收款的8招“杀手锏”	187
132. 博弈的最高境界——双赢	189

第18章 成交，销售的终极目标

没有成交，何谈销售？销售是以结果来论英雄的，不能成交，一切都是空谈。成交是每一次销售活动的终极目标，销售员只有与客户签约成交，前期的努力才会变得有意义，艰辛的工作才能得到肯定。

133. 诚信比成交更重要	191
134. 准确把握成交的信号	192
135. 主动拍板要有技巧	194
136. 促成成交的魔术签约法	196
137. 急于求成只会令销售失败	198
138. 签单时要沉住气，以免乐极生悲	199
139. 成交不是销售的终点	200
140. 有效地巩固成交结果	201
141. 别把客户当对手	202



142. 成交后不要急于“逃离”	203
143. 起身告辞的技巧	204

第19章 以卓越的售后服务感动客户

在一个经销商大会上，一位忠诚的经销商热泪盈眶：“我一直很感动，并不是你们帮我成就了宏伟事业，而是你们的业务员做了很多看似平凡的小事。这些小事，让我感动，催我不断地前进。”“感动”敲的是“心门”，感动客户远比打动客户更重要。很多销售员都在找销售的秘籍，都在想如何才能搞定客户，其实，最好的销售秘籍就是用你的服务感动客户。

144. 最好的销售是服务	205
145. 没有售后服务的销售无法成功	206
146. 不断完善你的售后服务	207
147. 售后服务的基本内容	208
148. 售后服务需要注意的细节	209

第五篇 销售中的心理战术训练

客户可以用语言敷衍你，但是他的心会帮助你。销售不懂心理战术，就如在茫茫的黑夜里行走，永远只能误打误撞。事实上，销售是一场心理博弈战，谁能够掌控客户的心理，谁就能成为销售的王者。

第20章 一眼看透客户的心理

一位真正的销售高手，他的观察力和洞察力，与福尔摩斯的分析和推理有异曲同工之效。他们大都能从别人不注意的很小的细节瞬间破译客户的心理密码，从心理学的视角来发现行为背后的心理秘密。