

打造最畅通的营销渠道，手把手教你最实用的营销战略

营销就是 做渠道

掌握市场主动权的营销之道

营销渠道是指货物或服务从生产者向消费者移动时，取得这种货物或服务所有权或使用权转移其所有权的所有企业或个人。简单地说，营销渠道就是商品和服务从生产者向消费者转移过程的具体通道或路径。

顾名思义，渠道相当于水渠和河道，它是连接、承载产品和服务的载体。在这个载体的两端可以是企业——经销商、代理商等，也可以是大区代理商、经销商等，或是更小的分销商。就是说，最终产品和服务的消费用户不是从原制造商处得到都可称为渠道。

任 强 著

中国文史出版社

营销就是 做渠道

掌握市场主动权的营销之道

任辉著

图书在版编目（C I P）数据

营销就是做渠道 / 任挥著. ——北京：中国文史出版社，2014. 10

ISBN 978-7-5034-5323-6

I. ①营… II. ①任… III. ①企业管理—市场营销学
IV. ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 213020 号

责任编辑：刘 夏

封面设计：北京高高国际文化传媒有限责任公司

出版发行：中国文史出版社

网 址：www.wenshipress.com

社 址：北京市西城区太平桥大街 23 号 邮编：100811

电 话：010-66173572 66168268 66192736（发行部）

传 真：010-66192703

印 装：三河德利印刷有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：16 开

印 张：18 字数：243 千字

版 次：2014 年 12 月北京第 1 版

印 次：2014 年 12 月第 1 次印刷

定 价：35.00 元

文史版图书，版权所有，侵权必究。

前言

Preface

世上有最难的两件事，一件是把自己的思想装进别人的脑袋，一件事把别人的钱装进自己的口袋。

销售，最简单的理解就是从商品或服务到货币的惊险一跃，通俗的说就是卖东西，把自己的产品推销出去，把别人口袋里的钱赚到自己的口袋里。可想而知，这是一项难度很大的工作，却又是一种回报率很高的工作。

对于销售从业人员来说，销售工作可大可小，说小，可做一针一线；说大，可做跨国集团。不过，其本质都是相同的——你的行动决定了你的报酬和收获。你可以成为一个高收入的辛勤工作者，也可以成为一个收入最低的轻松工作者。这一切完全取决于你对销售工作的态度和方法。

很多人认为销售工作很难做，收入低，甚至让人感觉没面子。其实，这就大错特错了。销售也是一种人生考验和生存方式，只是它以一种自由的、不稳定的状态存在着。它既可以让你一分钱也赚不到，又可以让你财源广进，事业亨通。

根据相关统计，全世界 80% 以上的富翁都做过销售工作。美国管理大师彼德·杜拉克曾经说过：“未来的总经理，有 99% 将从销售人员中产生。”世界著名的华人富豪，如香港的李嘉诚、台湾的蔡万霖、王永庆等等，皆出身推销员。比尔·盖茨在他的自传中曾经谈起，他之所以会成功不是因为他很懂电脑，而是因为他会销售。他曾经销售软件达 6 年之久，才开始从

事管理工作。

很多大企业家在培养他们的子女成为接班人的时候，也训练他们从推销做起。假如你要赚钱，就要学会推销。

世界上最伟大的推销员乔·吉拉德 35 岁时，跌落到最幽暗的人生谷底，“在我人生的前 35 个年头，我自认是全世界最糟糕的失败者！”走投无路时，乔·吉拉德向朋友求得汽车销售员的工作，从此便一发不可收拾，创造了 5 项吉尼斯世界汽车零售纪录：(1) 平均每天销售 6 辆车；(2) 最多一天销售 18 辆车；(3) 一个月最多销售 174 辆车；(4) 一年最多销售 1425 辆车；(5) 在 15 年的销售生涯中总共销售了 13001 辆车。

乔·吉拉德是如何获得成功的？是如何将这天下难事做得如此富有传奇色彩的？答案无外乎是他懂得销售的真谛。

那么，如何才能像乔·吉拉德一样领悟销售的真谛，练就一身非凡的销售本领呢？本书特从自信、形象、口才、心理、细节、博弈、人脉、潜规则等方面介绍了一些必备的销售技能，给销售人员提升业绩提供了很好的指导和参考，以助销售人员能从中吸取营养，通过销售工作来改变人生。

目 录

Contents

第一章

知己知彼,认清销售的本质

世界著名销售大师雷德说:“销售是世界上最伟大的职业,一个顶尖的销售人员必须拥有政治家的睿智头脑,艺术家的敏锐眼光,外交家的善辩口舌,邮递员的永远不怕磨破的双脚……”可见,销售并不是轻易就能做好的。正所谓“知己知彼,百战不殆”,要想从其中脱颖而出,必须从认识销售开始。

销售是一种伟大的职业 / 2

客户需求永远排在第一位 / 5

不做“一锤子买卖” / 8

双赢是销售的根本 / 11

顾客是永远的上帝 / 14

过程比结果更重要 / 17

在销售中实现人生价值 / 20

第二章

相信自己,你就是王牌推销员

自信是对自我能力和自我价值的一种肯定。美国作家爱默生曾说:“自信是成功的第一秘诀。”自信对销售人员来说尤为重要,如果你自己都无法相信自己,那么客户是更不可能对你销售的产品抱有任何信心的。而成功的销售人员都是自信的人。

销售是勇敢者的职业 / 26

树立明确的目标 / 30

坚定的信念 / 33

销售从被拒绝开始 / 37

销售贵在坚持 / 40

保持对销售的热情 / 44

苦难是对自我的历练 / 47

相信自己,你就是王牌推销员 / 50

第三章

仪表堂堂,先将自己销售出去

一个人的衣着打扮、举手投足、言谈举止甚至卫生习惯,既能充分表达出一个人的风度,又能真实地透射出素质修养、文化内涵等内在气质。销售人员面对客户时,销售的不仅仅是自己的产品和服务,其自身的仪表仪容等,对销售的成败也起着决定性的作用。

- 微笑的魅力 / 56
- 名片的巧妙使用 / 59
- 得体的着装 / 62
- 不容忽视的仪态 / 65
- 握手礼仪必知 / 69
- 电话礼仪必知 / 72
- 销售中的言谈礼仪 / 76
- 销售礼仪禁忌须知 / 79

第四章

出口成金,用口才去说服“上帝”

“推销之神”原一平说:“培养能言善辩的优秀口才,塑造专业的职业魅力。”的确,口才是衡量人们修养和魅力的重要标准之一,口才好的人总是能把话说到他人心里,不仅沟通无障碍,谈话愉快,还能达成目标。销售工作主要就是与人打交道,有了一副好口才无异于如虎添翼。

- 每个人都需要口才 / 84
- 销售离不开口才 / 87
- 销售中的语言表达技巧 / 90
- 幽默在销售中的魔力 / 94
- 真诚的赞美 / 98
- 声音也能增强说服力 / 101
- 适时沉默,无声胜有声 / 105
- 销售口才训练法 / 108

第五章

攻心销售,读懂客户的心理

古语云:“用兵之道,攻心为上,攻城为下。心战为上,兵战为下。”销售同样如此。作为一名优秀的推销员,不仅要掌握一定的推销技巧,更要学会洞察客户的心理,采取灵活的推销策略,用自己的真心、诚心、耐心来捕捉客户的心理变化,化解客户的心理抵触,将商品成功地销售出去。

客户消费心理必知 / 112

客户即时心理解读 / 115

消除客户的戒备心理 / 118

寻找共同话题 / 121

掌握倾听的技巧 / 125

给客户充分的尊重 / 129

诚信赢得客户的好感 / 135

亲和力拉近与客户的距离 / 138

第六章

注重细节,销售的魔鬼藏于细节

老子说:“天下难事,必作于易;天下大事,必作于细。”销售是一种伟大的职业,要想在其中有所成就,就必须注重细节。细节最能见证一名销售人员的素质和精神,优秀的销售人员都懂得从细节开始,一步一个脚印,最终才能走向成功。

- 细节决定销售的成败 / 144
- 细节体现真诚 / 147
- 做好拜访前的准备工作 / 149
- 设计一个好的开场白 / 154
- 关注客户的兴趣 / 157
- 懂得关心客户 / 161
- 时刻不忘为客户着想 / 164
- 小礼物的绝妙作用 / 167

第七章

博弈之术,实现利益的最大化

博弈,是指在多决策主体之间行为具有相互作用时,各主体根据所掌握信息及对自身能力的认知,做出有利于自己的决策的一种行为。销售过程中,推销员与客户是两大博弈主体,优秀的销售人员都是这场博弈中的高手,懂得如何在这场博弈中胜出。

- 向客户介绍商品的价值 / 172
- 讨价还价的学问 / 175
- 沉住气,让客户主动决策 / 180
- 以退为进牵制客户 / 183
- 给客户制造一些危机意识 / 187
- 有舍才有得 / 190
- 迂回战术达成交易 / 193
- 收账催账的学问 / 196

第八章

远离误区,走出销售歧途

销售工作是一种高难度、高挑战性的工作,需要付出足够多的努力。聪明的销售人员深谙销售之道,付出一分努力就能获得一分成绩;平庸的销售人员往往不得要领,深陷各种各样的销售误区,即使整日劳碌奔波收获却不多。

为销售而销售 / 202

心浮气躁,急于求成 / 205

轻易给客户下结论 / 208

刻意掩藏商品的缺陷 / 210

忽视小人物的存在 / 213

对客户的抱怨进行反击 / 217

放弃未能成交的客户 / 220

攻击竞争对手 / 222

第九章

人脉无价,编织客户人脉关系网

无论做什么事情,从事何种行业,首先都应学会处理人际关系,掌握并拥有丰富的人脉资源。在销售工作中,一个人的力量毕竟是有限的,如果拥有一张庞大的人脉关系网,能获得周围朋友的帮助,那么你的成功将变得非常容易。

- 成功从经营人脉开始 / 228
- 人脉好生意才好做 / 231
- 建立你的客户人脉网 / 234
- 与客户成为朋友 / 238
- 帮助别人就是帮助自己 / 240
- 老客户要经常回访 / 243
- 学习运用“250 定律” / 247
- 和成功的人在一起 / 249

第十章

厚黑销售,销售必知的“潜规则”

很多销售人员往往有这样的烦恼:同样是销售,推销的是同样的产品,甚至比别人更尽心、更努力地拜访客户,搜集资料,为什么我的销售业绩还是不如别人呢?其实原因很简单,你可能忽视了销售中一些必知的“潜规则”。

- 销售需要“手段” / 254
- 寻找有决定权的客户 / 256
- 投客户所好 / 260
- 讨好客户身边的人 / 263
- 真话不全说 / 266
- 让客户欠你的人情 / 268
- 扑朔迷离的回扣 / 270
- 为客户保守秘密 / 273

第一章



知己知彼,认清销售的本质

世界著名销售大师雷德说:“销售是世界上最伟大的职业,一个顶尖的销售人员必须拥有政治家的睿智头脑,艺术家的敏锐眼光,外交家的善辩口舌,邮递员的永远不怕磨破的双脚……”可见,销售并不是轻易就能做好的。正所谓“知己知彼,百战不殆”,要想从其中脱颖而出,必须从认识销售开始。

销售是一种伟大的职业

销售,最简单的理解就是从商品或服务到货币的惊险一跃。通俗地说就是卖东西。它是一种帮助有需要的人们得到他们所需要的东西的过程,而从事销售工作的人,则从这个交换的过程中得到适度的报酬。

世界著名销售大师雷德说:“销售是世界上最伟大的职业,一个顶尖的销售人员必须拥有政治家的睿智头脑,艺术家的敏锐眼光,外交家的善辩口舌,邮递员的永远不怕磨破的双脚……”

的确,销售不仅是一种高难度的、极富挑战性的工作,同时也是一种伟大的职业,能成就身在其中的每一个人。

销售是世界领域内公认的“成功最快”的职业

在这个“快餐式”的社会里,销售是世界领域内公认的成功最快的职业。但大部分的销售工作都不会是一帆风顺的。一个合格的销售人,必须有永不言败的精神,即使面对失败也要永不屈服。销售人都有远大的理想和奋斗目标,为了目标,他们常常会付出常人难以想象的辛劳。但人的潜能是无限的,在自身和外界因素的“威逼”下,销售是最能在最短的时间内迸发最大的潜能,并获得最大成功的职业。这就是销售被公认为是成功最快的职业的主要原因。

销售是“赚钱最多”的职业

最近,一家网络公司统计的“2010 中国最赚钱职业排行榜”中,销售位居榜首。销售是最广泛、最具挑战性的职业,同时也是一个高压、高回报的职业,除了最高决策层外,多数企业中最容易产生高薪的职业便是销售。和同级别的财务总监、人力资源总监相比,销售总监、销售经理的收入普遍会高出一截。

很多案例证明销售人拥有“最大”的发展空间

人如弹簧,压得越紧就弹得越高。2000 年宝洁在市场上没有取得优势,对投资者失信,又将市场份额输给主要竞争对手。雷富礼在这一困局下临危受命,并在接下来的几年里成功实现了绝地反击,使宝洁成为当日化行业的“巨无霸”;格力总裁董明珠 36 岁南下打工,从最低层的业务员一直做到总裁,通过掌握核心科技,将格力打造成世界第一的空调企业。这样成功的案例在我们身边比比皆是,只要你愿意,下一位可能就是你。

成功的销售人员之所以成功,是因为他们把销售当做一种事业来经营。有的销售人员只是把销售当做是买卖双方的一个简单过程,那么就一定不会下苦心去学习各种知识、各种技巧,这又怎么能抓住机遇,成全自己呢?而那些把销售当做事业去奋斗的销售人员,会在一开始就给自己定下一个宏伟的目标,为了达到这个目标,他们会付出异于常人的艰辛工作,通过坚持不懈的努力,最终取得成功。

有一位汽车推销员,刚开始卖车时,老板给了他一个月的试用期,29 天过去了,他一部车也没有卖出去。

最后一天,他起了一个大早,到各个单位去销售,到了下班时间,还是没有人肯买他的车。老板准备收回他的车钥匙,请他明天不要来公司,但这位推销员坚持说,还没有到晚上 12 点,还有机会。

午夜时分,传来了敲门声,原来是一个卖锅者,身上挂满了锅,冻得浑

身发抖。因为看到车里有灯,想问问车主要不要买一口锅,推销员看这个家伙比自己还落魄,就请他到自己的车里来取暖,并递上热咖啡,两人开始聊天。

这位推销员问:“如果我买了你的锅,接下来你会怎么做?”

卖锅者说:“继续赶路,卖掉下一个!”

推销员又问:“全部卖完以后呢?”

卖锅者说:“回家再背几十口锅出来卖!”

推销员继续问:“如果你想使自己的锅越卖越多,越卖越远,你该怎么办?”

卖锅者说:“那就得……考虑买部车,不过现在还买不起!”

两人越聊越起劲,天亮时,这名卖锅者订购了一部车,提货时间是5个月以后,订金是一口锅的钱。

因为有了这张订单,推销员被老板留了下来,他一边卖车,一边帮助卖锅者寻找市场,卖锅者的生意越做越大,3个月以后,他提前提走了一部送货用的车。

他,那位推销员,就是乔·吉拉德——世界上最伟大的销售员之一,他连续12年荣登《世界吉尼斯记录大全》世界销售第一的宝座。

乔·吉拉德说:“有人说我是天生的推销员,因为我十分热爱销售工作。我确实认为,这是我早年成功的主要原因。其实同我在一起的其他很多推销员比我更有才能,但我的推销额却比他们的高,这是因为我的拜访的客户比他们多。在他们看来,推销工作是单调乏味的苦差事。但在我看来,销售是世界上最伟大的职业,推销员拥有最充实的人生。”

所以说,世界上最伟大的销售员绝不是天生的。如果销售人员都能像乔·吉拉德那样,把销售当做一项值得奋斗终生的事业,那么他的心态就与别人不同,他销售成功的概率也会比常人大得多。这是因为他已经将销售工作视做自己的生命,要想主宰自己的生命,必须学会分析自己的现状,为自己做一个职业规划,给自己制订一个有挑战性的战略目标,这样,他就能自觉地去学习,去努力。这种精神是每一个销售人员取之不尽、用之不竭的精神力量,并最终会将他推向销售行业的顶峰。

总之,销售是一份报酬率非常高的艰难工作,也是一份报酬率最低的轻松工作。销售,说大不大,说小不小。小可做一针一线,大可做跨国集团。但究其本质,都是相似的。你的行动决定了你的报酬。你可以成为一个高收入的辛勤工作者,也可以成为一个收入最低的轻松工作者。这一切完全取决于你对销售工作是怎么看、怎么想、怎么做的。

销售决无一般人心中的艰难、低下,更无一般人心中的玄妙。它是一种人生考验和生存方式,只是它以一种自由的、不稳定的状态存在着。它是一种伟大的职业,既可以让你长时间的一无所获,又可以成就你的一切梦想。

销 售 魔 法

销售,是一种时间的积累,专业知识的积累,实战经验的积累,行业人脉的积累。它打破了传统的生存手段,打破了固有的工作模式,以一种完全崭新的面貌记入经济发展的史册中。它是一种伟大的职业,无数人通过它成就了事业,实现了梦想。

客户需求永远排在第一位

很多销售人员有一个通病,就是在销售过程中特别重视产品的价格和自己的利益,却忽略了客户的想法。这是不对的,真正的销售是要时刻