

销售一定要懂的 108个技巧

SELLING
SKILLS

成功

就是用别人的
经验武装自己

孙桐◎编著

销售难不难，在于有没有掌握技巧

从注重仪表仪态到克服自身缺陷，从开发全新客户到提高拜访能力，
从掌握销售话术到加强售后服务，一本书告诉你所有！

每天10分钟，轻松掌握销售秘诀！

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

销售一定要懂的 108个技巧

孙 桐◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

销售一定要懂的 108 个技巧/孙桐编著. —北京:
中国铁道出版社, 2015. 1

ISBN 978-7-113-18882-5

I. ①销… II. ①孙… III. ①销售—通俗读物 IV.

①F713. 3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 148256 号

书 名: 销售一定要懂的 108 个技巧

作 者: 孙 桐 编著

责任编辑: 张艳霞

电话: 010-51873005

投稿邮箱: zyxbooks@126.com

编辑助理: 孙晓明

特邀编辑: 胡善林

封面设计: 王 岩

责任校对: 龚长江

责任印制: 赵星辰

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 北京铭成印刷有限公司

版 次: 2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 版

开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 11.75 字数: 158 千

书 号: ISBN 978-7-113-18882-5

定 价: 36.00 元

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社读者服务部联系调换, 电话: (010) 51873174

打击盗版举报电话: (010) 51873659

P前言 reface

福特集团首位全球营销总监诺瓦尔·霍金斯曾说过：“销售是一份仅次于总统的伟大职业！”的确，无论在哪个行业，销售都是非常重要的职位。没有销售，企业就无法生存。要想做好销售，销售员除了自身较强的能力和素质外，还要学会一些销售技巧。

销售技巧是销售能力的体现，也是一种工作的技能，销售是人与人之间沟通的过程，宗旨是动之以情，晓之以理，诱之以利。不同产品的销售技巧不尽相同，只有在熟知各产品的相关信息后才能游刃有余。

很多有过销售经历的人都有这样一种感慨：做好销售不容易。的确，销售是一个极具挑战性和复杂性的工作。说它具有挑战性，是因为在做销售之前，销售人员就要学会努力说服自己、战胜自己，并且要有勇有谋地应对陌生的客户群；说它具有复杂性，则体现在它汇集了营销学、管理学、心理学、经济学、人际交往学等众多学科的知识，而且要时刻与形形色色的人群打交道，这些常令很多销售新手头疼不已。

为了让更多的人能够顺利地走上销售的岗位，为了让更多的人能够在销售的舞台上享受持久的掌声。我们特意为读者精心打造了本书。本书在参考一些同类书籍的基础上，进行很大的改进和创新。编者本着深入浅出的原则，力求奉献给各位读者以最轻松顺畅的阅读，最丰盛全面的收获，让读者毫不费力地领略到销售活动的魅力。

本书针对整个销售过程，从八大方面对销售员经常会碰到的情况，做出深入浅出的分析与指导；108篇与销售有关的文章，单篇的布局是

从一个个的销售现象中发现问题,并找到解决问题的办法。每篇文章的行文重点放在如何解决销售活动中遇到的问题,这为您提供了一些参考意见。

本书总结了全面提高销售技巧、促进成交的流程和方法,案例真实,语言风趣,文笔简练,是适用于所有销售人员及有志于从事销售行业者的一本好书。无论你是刚进入销售领域的新手,还是已经业绩骄人的销售高手,本书都能为你一一解惑,让你从中学到一些方法和技巧。

每天学一点销售技巧,每天进步一点点,相信你的销售业绩也一定会节节攀升。

目录 Contents

第一章 | 塑造完美职业形象——注意仪表技巧

技巧 1: 不能疏忽自己的仪表	2
技巧 2: 得体的着装	3
技巧 3: 行为举止有风度	5
技巧 4: 挺拔匀称的站姿	6
技巧 5: 安详端庄的坐姿	7
技巧 6: 协调稳健的走姿	9
技巧 7: 从容稳重的蹲姿	9
技巧 8: 深表诚意的鞠躬	11
技巧 9: 彬彬有礼的手势	12
技巧 10: 自然亲切的握手	14
技巧 11: 亲切和蔼的眼神	16
技巧 12: 微笑就是赚钱的准则	17
技巧 13: 利用“声音的镜子”	19

第二章 | 自我修炼打造自己——提升自身能力技巧

技巧 14: 克服自卑的方法	22
技巧 15: 化悲愤为力量	23

技巧 16: 吃了闭门羹之后仍不气馁	24
技巧 17: 善于利用每一天的时间	26
技巧 18: 具有各方面的专业知识	27
技巧 19: 社交广销售的网才能越撒越大	29
技巧 20: 保持积极的心态,做自己情绪的主人	31
技巧 21: 用准而快的价格计算赢得顾客信任	33
技巧 22: 积极应对“销售低潮”	34
技巧 23: 要随时抱有梦想	36
技巧 24: 要订立每天的计划	37
技巧 25: 善其事利其器	39
技巧 26: 增强自身的体力和耐力	40
技巧 27: 好消息可以迟延,坏消息却要立刻通报	41
技巧 28: 发现自己的缺点及别人的优点	42
技巧 29: 保持佩服自己上司的气度	43
技巧 30: 不能体谅他人的人无法出人头地	44
技巧 31: 让“做”的声音比“不做”的声音更大	46
技巧 32: 抑制“中午到了就要吃饭”的想法	47
技巧 33: 努力地争取同事的支持	48
技巧 34: 临睡前把难题留在脑海里	49
技巧 35: 成为一个才略纵横的人	50

第三章|我们的客户在哪里——开发新客户技巧

技巧 36: 客户的寻找方法	54
技巧 37: 所有人都可能成为你的客户	55
技巧 38: 市场调研划定客户圈	57

技巧 39: 细分市场圈定客户	59
技巧 40: 老客户介绍新客户	60
技巧 41: 网上寻找客户	62
技巧 42: 利用大黄页查找客户	64
技巧 43: 搭建人际关系网发展客户	65
技巧 44: 上门推销先与客户交朋友	68
技巧 45: 展销会上找客户	70
技巧 46: 形成个人品牌,让客户主动找上门	72

第四章 | 决定销售成败的关键——拜访客户技巧

技巧 47: 初次客户拜访流程	76
技巧 48: 初次拜访的谈话方式	77
技巧 49: 事先预约的拜访是最具功效的	79
技巧 50: 电话预约客户的技巧	80
技巧 51: 礼貌拜访客户	82
技巧 52: 巧妙地把话题转入正题	83
技巧 53: 第一印象足以左右成败	84
技巧 54: 拜访从跟顾客打招呼开始	85
技巧 55: 交换名片有学问	87
技巧 56: 递名片有讲究	88
技巧 57: 让客户记住你的名字	89
技巧 58: 迅速找到能拍板的人	91
技巧 59: 不可冒犯有生杀大权的人	93
技巧 60: 预先设想对方拒绝时的应对方法	94
技巧 61: 设法安排再做拜访的机会	96

技巧 62: 拜访时要注意细节管理	98
技巧 63: 留下不同于其他业务员的芬芳气息	101

第五章 | 销售是说服的艺术——销售话术技巧

技巧 64: 说话应引起顾客共鸣	104
技巧 65: 对顾客的话题要表示认同	105
技巧 66: 要学会赞美顾客	106
技巧 67: 用日常会话加深关系	108
技巧 68: 谈话要明了易懂	110
技巧 69: 配合对方的习惯与说话方式	114
技巧 70: 谈话要具说服力	115
技巧 71: 面对面的沟通技巧	117
技巧 72: 去除顾客害怕“纠缠不休”的不安	118
技巧 73: 过分客气反而拉开了距离	120

第六章 | 每个销售员都是谈判专家——销售谈判技巧

技巧 74: 会谈时要配合对方进行	124
技巧 75: 谈判桌上活用肢体语言	125
技巧 76: 观察小动作,看透客户的心	128
技巧 77: 用视线展现你的魅力	129
技巧 78: 创造制胜的气氛	130
技巧 79: 攻击就是最佳的防御	131
技巧 80: 利用对方无法还击的时刻进攻	133

技巧 81: 在最后关头迎头赶上	134
技巧 82: 不要吝啬你的产品目录	135

第七章|销售成交的“临门一脚”——促成销售技巧

技巧 83: 不可错失对方的“购买信号”	138
技巧 84: 简化合同,促成交易	140
技巧 85: 直接促成技巧	141
技巧 86: 转移促成技巧	143
技巧 87: 假定促成技巧	144
技巧 88: 选择促成技巧	146
技巧 89: 从众促成技巧	147
技巧 90: 故事促成技巧	149
技巧 91: 按部就班促成技巧	150
技巧 92: 肯定、否定促成技巧	151
技巧 93: 行动促成技巧	152
技巧 94: 让步促成技巧	153
技巧 95: 展示、广告宣传促成技巧	155
技巧 96: YES 促成技巧	156
技巧 97: 3 步法促成技巧	157
技巧 98: 确认促成技巧	158
技巧 99: 活用数字所带来的心理作用	160
技巧 100: 深入对方大本营	161
技巧 101: 不要被顾客的心态扰乱	162
技巧 102: 对付“杀价高手”的阶段式战术	163
技巧 103: 签约之后更要稳住顾客	164

第八章 | 销售没有终点——售后服务技巧

技巧 104：真正的销售从售后服务开始	167
技巧 105：售后服务就是让客户满意	169
技巧 106：维护老客户，留住老客户	170
技巧 107：巧妙解决客户投诉	172
技巧 108：反复查阅顾客卡	175

第一章

塑造完美职业形象——注意仪表技巧

销售员的形象是销售工作中的第一块敲门砖。作为一个顾客,了解产品是从接触销售员开始的,销售员的形象,就是产品的外在反映,就好比是所销售商品的外包装。因此,销售员要塑造专业、规范、标准的仪容仪表,打造完美的职业形象。

技巧 1: 不能疏忽自己的仪表

仪表是一个人的广告,它给人的印象既是初步的,又是难忘的。仪表也是谈判的技术手段之一,用以动员对方向自己靠拢,它直接影响客户洽谈的情绪,也会影响成交结果。因为与人接触的第一感性认识都是从仪表开始的,所以仪表至少应给人以舒服自然的感觉,这样才能吸引客户的注意力,并让其集中在销售员的发言和所做的事情上。

一位销售员刚刚进入销售行业时,他的着装打扮十分不得体,为此公司的一位顶尖销售员对他说:“老兄,头发太长了,一点也不像个销售员,该理发了,每周都要去理一次,那样看上去才会精神。领带也没有系好,衣服的颜色搭配得太不协调了,真该找个人好好请教一番了。”并且他告诉这位新手,只有穿着打扮得体,才会更容易赢得别人的信任,更容易达成交易。

这位销售员觉得他讲得很有道理,听从了他的建议,每周去理一次头发,并且他还专门去向别人请教如何打领带和如何搭配衣服。这些虽然花掉了他许多钱,但是他的投资马上就赚回来了。

作为一名销售人员,从事着跟人打交道最多的职业,对仪表的要求特别高。销售人员的仪表形象不仅代表着公司的文化,并且代表着公司产品的形象。因而,塑造完美的仪表对销售人员来说极其重要。

但是,一些销售员常辩解说,天天都在外面跑,哪有时间换干净的衣服。销售工作虽然是一个回报丰厚的工作,但确实也是非常辛苦。尽管如此,一个聪明的销售员,也应该知道,外表是他的第一张牌。再好的产品,如果被穿着邋遢的销售员拿着,产品的品质也会随之受到置疑。

因此,作为一名合格的销售员,任何时候都不能疏忽自己的仪表。一定要尽己所能给客户留下良好的第一印象,只有客户接受了你,他才会考虑接受你的商品。

一般来说,一个穿戴整洁、举止有礼的销售人员很容易博得客户的

信任和好感,拉近与客户之间的隔阂,减少客户的疑虑,提升销售人员的亲和力,进而促使客户产生购买的愿望。

销售人员在仪表方面该注意以下细节。

1. 头发

头发最能表现出一个人的精神状态,专业的销售员的头发需要精心的梳理和护理,发型不能前卫,不得染鲜艳的色彩,女性必须将长发挽起,短发不得垂于肩部。男性不得留长发。

2. 耳朵

耳朵内必须洗干净。男性不能佩戴任何饰品。女性的耳环与耳饰也不能过于华丽,体现端庄、大方的风格。

3. 眼睛

眼睛应该干净,不能有任何不干净的东西留在眼睛附近。女性的眼部化妆不宜过浓,眼镜也要保持干净。

4. 鼻毛

鼻毛不可露出鼻孔。

5. 嘴巴

牙齿要干净,口中不可留有异味。女性的口红应该用淡雅的颜色。

6. 手部

指甲要修剪整齐,指甲边缝不得存有脏污,不得涂有色指甲油。双手要时刻保持清洁。

7. 其他

在客户面前,不得修指甲、剃牙、掏鼻孔、挖耳朵、打饱嗝、伸懒腰、哼歌、化妆。此外,女性销售员不宜喷洒过多香水,气味不宜过浓。宜化淡妆,粉底不能打得太厚,且要保持均匀,与其皮肤底色协调。

技巧 2: 得体的着装

所谓着装得体,并非是要求所有的销售人员都穿着名贵衣物。事实上,华丽的服饰不一定适合所有的人、所有的场合,而且也不一定会

得到客户的认同。作为一名专业的销售人员,必须根据本行业的特点选择合适的衣着,做到朴素、整洁、大方、自然即可。

在选择服饰时,销售人员应该注意一点,那就是不论任何一种服饰,都必须是整洁、明快的,而且服饰的搭配必须协调,千万不要为了追求新奇而把自己打扮得不伦不类。

刘先生是国内一家效益很好的服装企业的销售总监,有一次他要会见美国一家服装企业的董事长,为了给对方留下精明强干、时尚新潮的好印象,刘先生上身穿了一件T恤衫、下身穿了一条牛仔裤、脚上穿了一双旅游鞋。因为这一身打扮,经过多方努力争取来的沟通没有成功。

身为企业的销售总监要面对的客户是企业董事长,在这种高级别的客户沟通场合穿T恤和牛仔裤,这是很不合理的,因为这显得对方不尊重。而此案例中对方因刘先生穿着随便,觉得自己没有受到尊重而放弃了合作,确实可惜。所以在正式场合要穿西装,制服、套装、套裙、工作服等正式服装。刘先生所穿的T恤和牛仔裤只适合休闲场合,而不适合在公务场合。

在销售工作中,一些销售人员因为不注重着装,不但丢掉了订单,而且还严重影响了公司的品牌和形象。得体的着装会给客户留下很好的第一印象,这就为下一步销售的成功奠定了良好的基础;反之,如果给对方留下很糟糕的第一印象,就会给接下来的销售工作带来阴影。

因此,作为一名销售人员,应注重着装,要将衣着的得体当作事业成功的基本素养。销售人员的着装应该与客户会面的时间、地点以及目的保持协调一致。得体的着装原则主要包括以下几点。

1. 穿着规范

服装要保持整洁,并熨烫平整,穿起来就能给人以衣冠楚楚、庄重大方的感觉。整洁并不完全为了自己,更是尊重他人的需要,因此这是给客户留下良好印象的第一要素。

2. 符合身份

着装要符合自身的身份、年龄。在商务场合,如果忽略自己的社会

角色而着装不当,很容易造成客户对你的错误判断,甚至会引来误解。

3. 美化体型

每个人的高矮胖瘦各不相同,因此着装应有所区别。应该借助于服饰掩盖体形的某些不足,创造出一种美妙身材的视觉效果。例如,高大的人切忌穿太短的上装,色彩宜选择深色、单色为好;较矮的人上衣不要太长、太肥,裤子不能太短,裤腿不要太大,服装色彩宜稍淡、明快柔和些为好。这一点对于销售人员也不可忽视。

4. 注重场合

注意着装与场合的协调。无论穿戴多么华丽,如果不考虑场合,就会被人耻笑。销售人员在与客户沟通时的着装更要顾及客户的传统和习惯,特别是外国客户。

技巧 3: 行为举止有风度

行为举止是一种无声的语言,是一个人性格、修养的外在体现,它会直接影响到客户对销售人员的观感和评价,因此销售人员在客户面前一定要做到举止高雅,坐、立、行、走都要大方得体。

曾有这样一篇报道:有位外商来到我国某市的一家制药厂,洽谈合资办厂事宜。开始都很顺利,在签约时外商突然拒绝与这家制药厂合作。原来,这家工厂的厂长在陪同外商参观制药车间时,朝车间的墙角吐了一口痰。而他这个不文明的举动恰巧被外商看到了。

外商认为,一个如此不讲究卫生的厂长是办不好这个制药厂的,于是便改变了原来的决定。瞧!一口痰使到手的生意泡汤了。

在人们日益注重自身形象的今天,我们仍然遗憾地看到,一些表面看上去大方得体的销售员,在面对客户时或在众目睽睽之下做出一些不雅的举动,令其形象大打折扣。

因此,作为一名销售人员,更应有意识地避免一些习以为常,然而确实极为不雅的举止仪态。

1. 避免在一个不吸烟的客户面前吸烟

这是一种不尊重对方的行为,这样做不仅会令客户感到不舒服,还会令客户想要回避你。

2. 避免在客户面前挠痒

挠痒的动作非常不雅,如果你当众挠痒,会令客户产生不好的联想,诸如你是否患有皮肤病、你是否不爱干净等,让客户感到很不舒服。

3. 避免对着客户咳嗽或随地吐痰

每一个现代的文明人都应清醒地认识到:随地吐痰是一种破坏环境卫生的不良行为,先不说别人看见你随地吐痰后作何感想,光是这种举动本身就意味着你缺乏修养。

4. 避免当着客户的面打哈欠、伸懒腰

这会让客户觉得你精神不佳,或不耐烦,这种行为会让客户感觉你懒散且目中无人。

5. 避免当众照镜子

这种严重自恋或没有自信的举动,是对客户的一种不尊重的表现,容易引起客户的反感。

6. 避免交叉双臂抱在胸前,一副傲慢的神态

这样的举止会令客户觉得你有轻视他的意思,从而心生反感。

7. 与客户坐下交谈时,避免双脚叉开、前伸,人半躺在椅子上

这样会使你显得非常懒散,而且缺乏教养,对客户不礼貌。

虽然行为仪态看起来似乎只是琐碎小事,但正是这些小事反映出了一个人的文化修养和素质。所以,要想成为一个受欢迎的销售人员,请你一定要随时随地都注意自己的一举一动,以优雅的仪态吸引客户。

技巧 4: 挺拔匀称的站姿

有一位销售员几乎已经成功地说服了他的客户,可是当他们站到办公室的前台前谈具体事宜时,他的站姿却坏了事:他歪歪斜斜地站在那