

Make a Bargain 销售羊皮卷

成交：

销售高手赢得客户一定要掌握的技巧



Make a Bargain

王 阔◎著

销售不仅是事业，更是人生很好的职业选择。

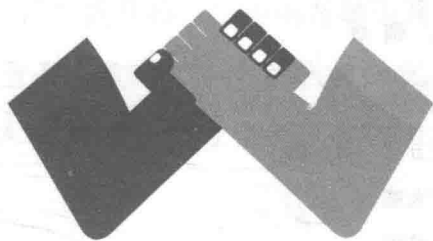
我们能看到，优秀的销售人员，
他们看待世界的目光，礼仪与修养，待人接物，都做得很好。

吉林出版集团股份有限公司

成交：

销售高手赢得客户一定要掌握的技巧

MAKE A BARGAIN



王 阔◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

成交：销售高手赢得客户一定要掌握的技巧 / 王阔
著. -- 长春：吉林出版集团股份有限公司，2016.1
ISBN 978-7-5581-0005-5

I. ①成… II. ①王… III. ①销售—方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第024817号

成交：销售高手赢得客户一定要掌握的技巧

chengjiao xiaoshou gaoshou ying de kehu yiding yao zhangwo de jiqiao

作 者 / 王 阔 著

出 版 人 / 吴文阁

责任编辑 / 金方建 汤 洁

责任校对 / 袁大威

封面设计 / 孙希前

开 本 / 170 mm × 240 mm 1/16

字 数 / 230千字

印 张 / 17

印 数 / 1—4000册

版 次 / 2016年6月第1版

印 次 / 2016年6月第1次印刷

出 版 / 吉林出版集团股份有限公司 (长春市人民大街4646号)

发 行 / 吉林音像出版社有限责任公司

地 址 / 长春市绿园区泰来街1825号

电 话 / 0431-86012913

印 刷 / 香河县宏润印刷有限公司

ISBN 978-7-5581-0005-5 定价 / 32.80元

前言



如何成交？这是销售行业最为核心的内容。要成为销售高手，就要成为成交高手。成交的业绩是物质财富，也是精神财富。

销售行业历来是引人瞩目的，因为创造的业绩让人看到成就感，而且在这个行业的高手都成为了一个时代最为优秀的企业家。做销售做到一定时候，人脉大了，能力强了，顺风顺水，做成大事业都是水到渠成的事情。

社会就像一张巨大的人际关系网络，将各种各样的人，将人身上的各种各样的事联系在一起。如果说人的生命是靠血脉维持的，那么，朋友网络，或是人们常说的人脉，则是人在社会中生存需要维持的系统。

现代社会复杂多变，需要有一定的凝聚力，在齐心协力的基础上才能勇往直前，有所作为。作为现代社会的一分子，我们不但要有文化知识，还要有良好的人际关系，有一定的亲和力，能结交各种朋友，这不仅能使我们的个人生活一帆风顺，更能使诚信的友情在人类社会焕发出更耀眼的光芒。

朋友是一种相遇，是一种相知，是一种相契，是一种相伴，是

一种相助，是一种相思，是一种相辉。销售人员如果让客户成为了自己的朋友，不但能使自己的业绩得到前所未有的提升，工作也会因客户朋友的存在变得异常得轻松和快乐。

与客户交朋友，会端正销售者的销售心态，会让您真诚的对待每一位客户，会让您以朋友式的热情去为客户服务，会让您以朋友式的关怀去关心客户，替客户着想，会让您轻而易举地打开销售局面，让您保持傲人的销售业绩，会让您在销售之路上越走越成功。

总之，与客户交朋友，您就会成为名副其实的销售高手。

或许，读者诸君，您或者正在准备成为一个销售人员、推销员，那么，祝贺您，您肯定就要成为一个销售高手，您的业绩就会形势喜人。您只要打开这本销售行业的成功经验之书，就会少走很多弯路。您或者正在做销售与推销、发行推广等这个行业的工作，那么，这本书就是及时雨，这本书就是您眼睛一亮的好书，堪称行业教科书，实用性强，一看就可以用，一用就有正能量效果。

这本书概括了销售行业如何成为销售高手，如何赢得客户，如何与客户做朋友，如何让自己更专业，如何让销售业绩骄人，如何与客户双赢的所有内容，简直就是一本销售行业的浓缩小百科全书，让人爱不释手。

全书内容扎实，针对性强，具有可操作性，条理清楚，重点突出，全面到位。感谢您的阅读，祝您事业发达。

目 录

Contents



第一章 销售高手赢得客户的技巧	1
销售是一种伟大的职业	3
销售高手应有的工作态度	6
勇气是销售的第一需要	9
树立目标,绝不轻言放弃	12
养成坚持的好习惯	16
成交之后才是销售的开始	20
第二章 销售高手如何赢得客户的心	23
情感销售是成功销售的捷径	25
真诚地关心客户	29
给客户讲故事,用故事打动客户	33
真情体现在细微之处	37
做足客户的人情	40
小礼物的妙处	44
把客户培养成朋友	48

第三章 与客户交易的策略	53
了解客户的需求	55
创造需求,让客户主动来找你	59
达成交易的主要策略	63
不要轻易给客户下结论	66
与客户讨价还价	69
以退为进,打破僵局	73
打破常规,逆向思维做销售	77
第四章 双赢,与客户做朋友	81
销售在于双赢	83
懂得为客户着想	87
寻找共同话题	90
投其所好,自己也会有收获	94
学会满足不同客户的需求	97
舍得舍得,有舍才有得	100
不要忽视小人物	104
第五章 销售要编织朋友人脉网络	109
人脉就是财脉	111
人生不能没有朋友	115
朋友多了,生意才好做	119
神奇的 250 定律	122
整理规划你的人脉网	126
充分利用人脉网络	129
渠道的力量不容忽视	132

第六章 拜访客户的职业礼仪	137
拜访客户的技巧	139
接打电话的礼仪	143
电话销售的沟通技巧	147
请客户吃饭的技巧	151
用餐的礼仪	154
给客户留下好印象	158
再访客户的绝妙借口	162
第七章 销售的职业装扮	167
职业着装的必要性	169
得体的着装原则	173
男女销售员的着装细节	177
衣服也需要投资	180
第八章 巧妙引导客户购买心理	183
知己知彼,客户消费心理须知	185
察言观色,洞穿客户心理	188
突破客户的拒绝心理	192
用热情来打动客户	196
先入为主,主导客户	199
增加客户的紧迫感	203
销售人员自身的心理障碍	206
第九章 客户沟通秘则	209
时刻保持微笑	211

独具魅力的开场白	215
真诚地赞美客户	219
善于倾听	223
好口才好业绩	227
亲和力拉近客户与你的距离	231
自信让你更有魅力	235
与客户沟通的忌讳	239
第十章 售后眼光要长远	243
售后服务一定要做好	245
销售不是“一锤子”买卖	247
以耐心对待客户的抱怨	250
正确处理客户的投诉	254
对客户负责到底	257
老客户是最可贵的资源	260

第一章 销售高手赢得客户的技巧

通常，销售高手都对自己工作上的成绩感到满意，他们的为人处世也很成功。他们乐于听取朋友的意见和忠告，其自身满怀的信念也帮助他们克服许多困难。他们的在工作中所养成的职业精神，是他们获取这一切成功的根本源泉。

销售是一种伟大的职业

长久以来，人们对销售工作的认知较低，销售员是一个最容易被误解，甚至看轻的职业。但在今天，销售员已逐渐为大众所接受。

事实上，销售这一工作既能给自己带来不菲的收入，又能给他人带来好处。所以，从事这一行业的人，都应该热爱自己的工作，为自己的工作感到自豪。

世界首席保险推销员齐滕竹之助曾说：“有人说我是天生的推销员，因为我十分热爱推销工作。的确，我成功的主要原因是我热爱推销工作。我认为，同我在一起的其他推销员比我更有才能，但是我的推销额却比他们的多，这是因为我打的电话比他们多。在他们看来，推销工作是单调乏味的苦差事，在我看来，它却是一件快乐的事。”

成功的销售人员之所以成功，是因为他们把销售当作一种事业来经营。有的销售人员只是把销售当作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，又怎么能抓住机遇，成全自己呢？而那些把销售当作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。

世界最杰出的十大销售员之一的布莱恩·崔西说过：“人类因梦想而伟大，因挫折而成长，因实践而成功。”布莱恩·崔西在从事推销工作之前是一名工程师，许多人都非常羡慕他的职业，的确，他当时的工作轻松而且报酬也很高。

布莱恩·崔西辞去工程师后大家都问：“你是怎么搞的，为什么把自己来个一百八十度的转变？”要说布莱恩·崔西没有犹豫过是不可能的，然而要真的询问他当时退出工程师这一职业有什么原因，那他唯一的动机就是“钱”，他想赚更多的钱。

那时，布莱恩·崔西有一位朋友在销售行业做得非常成功，他

的收入很高，而且还在不断地成倍增长。他不断让布莱恩·崔西看见他从总公司收到的一张又一张的佣金支票，布莱恩·崔西不禁有些动心了。

于是，布莱恩·崔西对自己说：“改变工作对我也没有什么损失，为什么不试一试呢？说不定就能成功，即使失败了，也还可以再回来干我的工程师啊！”于是经过慎重思考后，他决定放弃目前的舒适工作，做一名推销员。

在逆转生涯的那一年，布莱恩·崔西遭遇了前所未有的挫败，因为那时人们还对推销员有一种排斥心理，初入这一行的新手根本不知道该如何化解客户的这种情绪。

有一次，布莱恩·崔西向一位客户进行推销，尽管这位客户是一位朋友介绍的，但当他们交谈时，布莱恩·崔西仍然能感受到对方那种排斥心理，整个场面是那么令人尴尬，布莱恩·崔西简直就不知道是该继续谈话还是该马上离开。

不过，值得高兴的是，随着人们观念的不断变化，销售这个职业逐渐被人们所接受。后来他的销售都很顺利，虽然在很多时候也会被客户拒绝，但他都能很坦然接受，并能愉快地投入到下一次的拜访中。

这样，布莱恩·崔西更是坚定了自己要做一名优秀销售人员的目标。后来，他在销售技巧和销售心理上学到了很多东西，工作能力也有了很大提高。偶然的一天，布莱恩·崔西发现了自己失败的根源——羞于承认自己销售人员的身份。认识到这个问题后，布莱恩·崔西下决心改变自己，他每天都带着希望满怀信心去拜访客户，并坦诚地告诉客户自己是一名销售员，是来向他展示他可能需要的商品的。

终于，自信的布莱恩·崔西成功了，他成了世界上最伟大的推销员之一。

曾经有一位在销售行业做得非常成功的人士说过这样的话：“世界上最快乐的事情就是在你拜访一位客户后，从他那里带回一张订单。”事实确实如此，当你做成一笔生意时，内心的喜悦和满足是无

法表达的，因此，如果你从事销售，千万不要羞于承认自己的身份，那样只会使你更加胆怯并一无所获。

销售是个要求全身心投入的事业，要想迈入成功销售的道路中，你必须随时对销售工作保持热忱，并以积极而且愉快的态度对待，要把销售工作当作值得自己奋斗一生的事业。

若销售人员能够把销售当作是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行业视作自己的生命。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，他就能够自觉地去学习、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。



情感销售

销售，它是一种时间的积累，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。

销售高手应有的工作态度

很多销售人员都有一个这样的疑问：要想成为销售高手，需要用什么样的态度来对待工作？如何才能使自己长期保持乐观、积极、进取的工作态度？

据统计，在各个不同行业的销售工作中，销售人员的流动率平均在 30% ~50% 之间，而事实上，积极的工作态度正是使他们成为顶尖销售人员的主要原因。

首先，什么是态度？态度是你心中的想法表现在外部行为上的一种模式。根据研究，一个人所从事的各种活动中有 85% 以上的结果都是由其内心所抱持的态度来决定的，所以决定你身价的是你的态度而不是你的才能。在研究中我们还发现，那些销售高手，总是以积极的工作态度面对各种客户。

因此，要想成为一名杰出的推销员，就要从培养正确的态度开始。

(1) 把工作当成事业的态度

能不能做好一件事，能否做好自己的工作，能力是一个重要因素，态度是另一个重要因素。有能力，再加上认真的态度，才能做好一件事情。推销人员的成就、收入来自于工作，所以如何看待自己现在的工作，工作就如何回报你。

如果你把今天的工作视为事业，那么在未来的三五年以后你就会拥有自己的事业；如果你把今天的工作视为职业，那么在未来的三五年以后你依然只有一份职业。

(2) 长远的态度

你把推销这份工作当成什么呢？你是为生计所迫，把它当作暂时维持生存的手段，还是热爱这份工作，准备在这一领域奋斗 5 年、

10年？

成功者与一般人的最大区别是：一般人只看到眼前的利益，而成功者在看到眼前利益的同时，更多的是关注长远未来的利益。有的时候虽然吃了一点儿眼前亏，却往往给你带来长远的利益。世界上最杰出的十大销售员之一布莱恩·崔西说：“任何人在任何行业要出人头地、出类拔萃，就必须在那个领域奋斗5年以上。”所以，要想做好推销工作，就要有长期立足于推销职业的态度，并为之不懈地努力，否则就是对自己人生的不负责任。

(3) 积极的态度

任何事情都有两面性，看待事物往往取决于人们的心态。在积极的心态下，你看到好的一面就看不到坏的一面，看到美的一面就看不到丑的一面。只要培养自己积极的心态，一段时间以后你会养成积极的习惯，就会发现其实生活中有着很多美好的事物，你的生活和工作也会因此而充满乐趣。因此，面对客户的拒绝，你要学会把拒绝定义为老师，即把每次拒绝的痛苦变成成长的快乐；把拒绝定义成自己做得还不够好，把每次拒绝的痛苦变成再次拜访的理由。

乔·吉拉德说：“当客户拒绝我7次后，我才有点儿相信客户可能不会买，但我还是再试3次，我对每个客户都至少试10次。”这就是世界推销冠军与一般推销员的区别。记住：你的成功不是来源于客户是否接纳你，而是来源于你怎样看待自己和你的工作。

有两个推销员到非洲某地去推销鞋子，当他们到达那里的时候，发现当地的人们都不穿鞋子，都是赤着脚走路。其中一个看到这种情况非常沮丧：“这里人都不穿鞋子，我要把鞋子卖给谁啊？”于是他就原封不动地又把鞋子运了回来。而另一个看到这种情况异常兴奋：“这里人从没有体验过穿鞋子的幸福，我一定要把这种感觉告诉他们，让他们从此以后享受穿鞋走路的快乐。”于是他就告诉每个人说穿鞋子走路是多么的舒适，几天的时间他就把所有的鞋子都推销出去了。

(4) 感恩的态度

你怎么对待别人，别人就会怎么样对待你；你付出多少，就会

得到多少回报。感恩意味着宽容，宽则大，大则多。如果你以一种感恩的态度对待周围的人，那么周围的人同样不会忘了感谢你；你感恩的越多，得到的也就越多。



情感销售

作为一名销售员，对待推销工作的态度往往决定了推销工作的成败。那些优秀的推销员无一不是对自己的工作充满了热诚，竭尽全力想在推销界做出一番不凡的事业的人。