

绝对成交的秘密

THE SECRET OF ABSOLUTE TURNOVER

熊哲 著

一本让你成为成交高手的智慧书籍
一套不可思议的销售流程和方法

销售就是要成交，没有成交，再好的销售过程也是浮光掠影。
让我们在此书中探索成交的秘密，努力变身为绝对成交的销售高手！



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

■ JUEDUI CHENGJI ■

绝对成交 的秘密

| 熊 哲 著 |



说说销售的那些事儿



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

有升起吗？每一天都会遇到好事和坏事，没有哪种环境、哪件事是百分之百遂人心的，这才是公平的命运。所以，抱怨命运的不公，真的没必要。

其实，命运在给你关了一扇门的同时，还会为你开另一扇窗。也就是说，一个人一生中难免会经历苦难和打击，谁也逃不掉，你要做的就是事先安装上一个具有高度“野心”的引擎，它会为你治愈创伤，激励你奋发图强，从而获得新的生机，即便是身处最恶劣的环境中，你也依然可以绽放出自己的能量。

2. 永远乐观看待所有事情

阴雨不能只顾着伤心，日食也不代表太阳要从此消失于天际。乐观是为人处世的基本心态，对自己乐观是最好的“野心”引爆点。如果你对自己总是抱着悲观、消极的心，没有任何积极、乐观的想法，是很难在心中培养出高度的“野心”来的。而没有这样高度的“野心”，最终只能一世无成。

3. 重视金钱的作用

金钱本身，就是成为向成功进发的有力动机。乔·吉拉德能取得今天的成功，最根本的动机是获得金钱的奖赏。因此，千万不要小看金钱的魔力，它会成为你成就的重要动机。

研究发现，对人类来说，金钱就是一种奖赏。人脑中的阿肯柏氏核，在面对金钱时做出的反应，与面对可卡因或性爱时的非常相似。这也就是说，金钱确实能够让我们感到快乐。

4. 运用好你已经拥有的，获得命运的掌控权

人生奋斗的意义就在于：如何用好你手里的资源，去从上帝手里拿你想要的。所以，你不妨先把自己“挖掘”一下，比如气质优势、语言能力、超凡记忆力、强大决策力……当然还包括你的可用资源。只要配合现实环境、潮流和趋势，全力投入到自己感兴趣的地方，一定会有所成就。

应该注意的是，“野心”不要过度膨胀。“野心”太大，小心心理会超

图书在版编目 (CIP) 数据

绝对成交的秘密/熊哲著. --北京: 中国商务出版社, 2016. 12
ISBN 978-7-5103-1745-3

I. ①绝… II. ①熊… III. ①销售-通俗读物 IV.
①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 005440 号

绝对成交的秘密

JUEDUI CHENGJIAO DE MIMI

熊 哲 著

出 版: 中国商务出版社

地 址: 北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号 邮 编: 100710

责任部门: 中国商务出版社 商务与文化事业部 (010-64515151)

总 发 行: 中国商务出版社 商务与文化事业部 (010-64226011)

责任编辑: 崔 笏

网 址: <http://www.cctpress.com>

邮 箱: shangwuyuwenhua@126.com

排 版: 北京科事洁技术开发有限责任公司

印 刷: 北京密兴印刷有限公司

开 本: 700 毫米×1000 毫米 1/16

印 张: 13.25 彩 插: 0.25 字 数: 174 千字

版 次: 2017 年 2 月第 1 版 印 次: 2017 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5103-1745-3

定 价: 35.00 元

凡所购本版图书有印装质量问题, 请与本社总编室联系 (电话: 010-64212247)。



版权所有 盗版必究 (盗版侵权举报可发邮件到本社邮箱: cctp@cctpress.com)

序

如何成交客户，是销售人员的首要问题。世界销售之神杰·亚伯拉罕曾经说过：“一切成交都是为了爱。”也就是说，如果你爱客户，你就要成交他。为什么？因为只有成交了客户，你跟客户才有真正的联系，这个联系的纽带，就是客户的需求。客户有需求，你的产品和服务能满足客户的需求，这样就构成了联系的基础，而这个基础，就是爱。

所以，成交是必要的，但是却是最难的一个环节，就像足球赛场上的临门一脚。成交既是销售的目的，也是销售过程中最重要的手段，成交既是一门技术，也是一门艺术。《绝对成交的秘密》为我们道出了成交的真谛，是一本不可多得的好书。

首先讲到技术。要成交客户，首先要从技术层面入手。何为技术？就是通过学习和培训一定能够获得的技巧，而且这种技巧是可以复制和传承的。技术的层面又有两个维度，一是从自身的角度出发，二是从客户的角度出发。

一、从自身的角度出发：我是一切的根源，行有不得，反求诸己。一切都要看自身的功力，当下的时代是看实力的时代，没有实力，谈何成交？你自己是所遇到的问题的责任承担者，而不是一个受害者。任何问题的产生都是自己的问题，要将焦点首先放在自己的身上，如果遇到困难，首先要从自身去找根源，我的问题到底是什么？如何才能提升自己的能力？成长是每一个销售人员永恒的主题，有成长才有成交，有成交才有成效，有

成效才有成果，有成果才有可能成功。可见成长是重中之重。爱是一个动词，又是一种能力，自身拥有爱的人，才能去爱人。

二、从客户的角度出发：在跟客户沟通之前，一定要深入地了解客户，知道他的情况，重点要知道对方的需求是什么，需求又分为显性需求和隐性需求。显性需求当然是显而易见的，而隐性需求是有待开发的，连客户自己都有可能不知道。我们对客户掌握的信息越多，就越有利于我们的成交，我们接触的客户群体越多，也越有利于我们的成交。对于不同的客户，要有不同的应对策略，具体问题要具体分析。本书在掌握了大数据的情况下，对客户的问题进行分类，并给出相应的应对策略，提供套路，让技术有章可循，有法可考。

成交的高阶可以上升到艺术层面，何为艺术？如果说技术是“术”的话，那么艺术就是“道”。大道至简，大象无形，最为厉害的成交是成交对方的灵魂，让客户将灵魂交给你。但凡世上伟大的人物，在苦难中成长，定会有许多追随者，心甘情愿地将自己的灵魂交给这些光辉的人物。成交要上升到艺术层面，需要不断地进行自我修炼，要有大爱苍生的胸襟，要不断地超越自我，用生命的深度和广度去影响他人。这正印证了“一切成交都是为了爱”这个道理。

武向阳

中国式谈判哲学奠基人

广东省东方谈判发展研究院院长

畅销书《谈判兵法》作者



前 言

成交，给无数销售员带来无法言说的兴奋与激动。实现成交是对销售员努力工作的最好回报。然而，很多销售人员不得不面对这样一个事实：明明以同样的语言开场，明明具备相当的实力，明明面对同样的客户……却总是出现不一样的结果。

之所以会出现这样的现象，主要原因就在于销售人员自身。要知道，这个世界上没有谁是天生的金牌销售人员，也没有不能成交的顾客。很多时候，我们抓不住顾客，不是因为顾客的缘故，而是因为我们自身。其实，很多顾客都是被我们销售人员“赶走”的！

销售是什么？与其说是一种学问，倒不如说是一场激励的战争。多少人为了成交这个目标使出浑身解数，与客户“斗智斗勇”，因为结局只有一个，不是你胜利了、成交了，就是顾客胜利了、生意黄了。

对于销售的成交，很多销售人员仍然片面地认为，只要凭着自己的三寸不烂之舌就可以打动消费者。的确，销售过程就是一个说服的过程。但是，当你滔滔不绝地与客户争辩，自以为赢得了辩论时，你就真的能实现成交吗？

要知道，成交是需要技巧的，销售员掌握客户的心理和需求后，要引导客户，只有掌握说服术才能轻松搞定客户。面对各种类型的顾客，或挑剔，或爱慕虚荣，或夸夸其谈，或经济困难……唯一要做的就是攻克顾客的心理防线，积极探求顾客的真实需求，激发他们的购买欲望，才能使成

交更为顺利。

在销售的大军中，没有人不希望成为一名金牌销售人员，没有人不渴望顺利成交。那么，就拿起这本书吧，让它为你做全方位的指导，让其成为你在销售路上厮杀的宝典，帮你顺利成交！



第一章 绝对成交，需从自己做起	1
要点 1：销售业绩的提高，需要你的“野心”	3
要点 2：成交，将信心留给自己最重要	6
要点 3：你的热情越高，顾客的购买欲望就越强烈	9
要点 4：缺少勇气，只能被淘汰	12
要点 5：突破自我设限	14
要点 6：积极行动，才能成交	17
第二章 巧媳妇难做无米之炊，正式销售之前要准备	21
准备 1：用得体的着装塑造出你的气质	23
准备 2：不了解产品知识，就无从对顾客介绍	26
准备 3：目标，目标，目标！	29
准备 4：不要忽视了需要用到的各种工具	32
准备 5：了解区域的竞争状况	35
第三章 找到合适的销售卖点，引起消费者注意	39
方法 1：想找到合适的卖点，首先就要转变观念	41
方法 2：打造卖点，有方法	44
方法 3：介绍卖点要遵守 FABE 法则	48

方法 4: 眼见为实, 主动给顾客示范产品卖点 51

第四章 激发购买欲望, 在最短时间里抓住消费者 55

要点 1: 兴趣——用客户感兴趣的话题激发购买欲 57

要点 2: 新奇——每个顾客都对新鲜的事物有好奇心 60

要点 3: 甜头——打折促销大出血, 先给顾客点甜头尝尝 63

要点 4: 赞美——每个顾客都喜欢销售人员赞美 66

要点 5: 对比——货比三家, 我最好 69

第五章 顾客需求都是隐藏起来的, 要积极挖掘 73

方法 1: 引导式提问——预先设计问题, 让顾客反思 75

方法 2: 试探性提问——主动征求对方的意见 78

方法 3: 闲聊咨询——与顾客闲聊, 了解对方需求 81

方法 4: 弦外之音——听懂顾客的言外之意 84

方法 5: 察言观色——从细节之处找到突破口 87

第六章 不同的顾客, 销售策略也要差异化 91

顾客 1: 意志薄弱——充分利用从众心理 93

顾客 2: 颐指气使——多站在对方立场上讲话 95

顾客 3: 性格暴躁——用最短的时间消除误会 98

顾客 4: 沉默寡言——引导对方说出更多的信息 100

顾客 5: 夸夸其谈——仔细倾听发现客户的真实意图 103

顾客 6: 爱慕虚荣——多多赞美客户 106

顾客 7: 犹豫不决——营造出一种热销的氛围 108

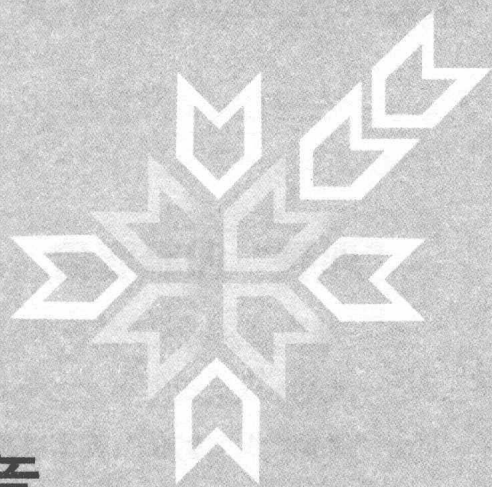
顾客 8: 喜欢砍价——合理使用报价技巧 111



第七章 顾客最常用的推托借口及应对方法	115
情景 1: 顾客说“我要考虑考虑”, 如何应对	117
情景 2: 顾客说“价格太贵了”, 如何应对	120
情景 3: 顾客说“超出了我的预算”, 如何应对	122
情景 4: 顾客说“我很满意目前所用的产品”, 如何应对	124
情景 5: 顾客说“XX 时候我再买”, 如何应对	128
情景 6: 顾客说“我要问 XX 人”, 如何应对	130
情景 7: 顾客说“我从来不跟陌生人做生意”, 如何应对	133
情景 8: 顾客说“不买就是不买”, 如何应对	136
第八章 绝对成交, 必须掌握八种好方法	139
方法 1: 三句话成交法	141
方法 2: 下决定成交法	143
方法 3: 准备免费商品	146
方法 4: 区别价格和价值	148
方法 5: 情景成交法	151
方法 6: 问答成交法	153
方法 7: 富兰克林成交法	156
第九章 抓住时机, 积极引导客户作决定	159
原则 1: 识别成交机会, 反复尝试成交	161
原则 2: 密切关注并识别成交信号	164
原则 3: 把握时机, 主动提出成交	168
原则 4: 引导顾客说“是”	171
原则 5: 给顾客制造一种“机不可失”的紧迫感	174
原则 6: 顾客反悔, 也要巧妙应对	176

第十章 销售不跟踪，万事一场空	181
技巧 1：管理好成交顾客资料，为跟踪作准备	183
技巧 2：主动联系客户，人家才会想起你	185
技巧 3：使用较为特殊的跟踪方式，加深客户对你的印象	188
技巧 4：为每一次跟踪找到漂亮的说辞	191
技巧 5：不要忽视了两次跟踪的时间间隔	194
技巧 6：销售跟踪，不要抱有太强的目的性	196
后记 每个人都可以绝对成交！	200





第一章

绝对成交，需从自己做起

要点 1：销售业绩的提高，需要你的“野心”

拿破仑曾说：“不想当将军的士兵不是好士兵。”其实，“当将军”也可以理解为一个人的人生目标。人活着必须要有目标、有追求，而拥有强大野心的人才会积极地朝着某个方向前进，并能因此发挥超常作用。

巴拉昂是一个法国年轻人，他很穷、很苦。后来，他从推销装饰肖像画开始，不到十年，就迅速成为法国 50 大富翁之一，是媒体大亨中最年轻的一位。但很不幸，他在 1998 年因前列腺癌在医院逝世。

巴拉昂去世后，他的遗嘱被登在了法国的一份报纸上。遗嘱中说：“我曾是个穷小子。当我以一个富人的身份，准备走进天堂之前，我决定给人们留下致富的秘诀。如果谁能答出‘穷人最缺的是什么’（即穷人致富的秘诀），就可以得到我的贺礼——存在银行私人保险箱里的 100 万法郎——作为这名智者的奖金。我也会在天堂，为他欢呼、鼓掌。”

遗嘱刊登后，全国涌来 48561 人的信件。其中的答案五花八门，应有尽有。但多数人的答案都是，穷人最缺少的，当然是钱了！只要有了钱，穷人就不会再受穷了；还有一些人认为，穷人是因为缺少机会才会穷，所以人之所以穷，是因为时运不济；另一部分认为，穷人很缺少技能，无一技之长，所以才穷，不然就可以迅速致富。

然而，谁都没有答对。在巴拉昂的逝世周年纪念日上，他的律师和代理出现在银行，并在公证部门的监督下，打开了他的私人保险箱，兑现了奖金，并公开了他的致富秘诀。

在 48561 封来信中，有个叫蒂勒的 9 岁小姑娘，只有她猜对了正确答案：穷人最缺少的是野心，也就是成为富人的野心！

当地的主流媒体《科西嘉人报》在访问蒂勒时，问：“你为什么会想到是野心，而不是别的答案？”蒂勒说：“因为我的双胞胎姐姐，每次把她的男朋友带回家时，就会警告我说‘不要对他有野心’。我想，如果有了野心，也许就可以让人得到想要的东西。”

该报将巴拉昂的谜底以及蒂勒的回答刊登后，轰动全国，其影响力甚至超出法国，波及英美。

这件事情发生之后的今天，很多好莱坞新贵和各个行业的年轻富翁，在接受电台采访时，一谈到这个话题都毫不掩饰地承认：野心是创造奇迹的最好动力！世界上像这样的“野心家”其实很多，日本的柴田和子就是最好的例子。

1988年柴田和子荣获金氏世界纪录——“最会卖东西的推销员”称号，记者采访她的时候，问：“你的成功之道是什么？”

柴田和子回答说：“要想成功，就要有一颗野心。有了野心，自己也就有了前进的动力，这样我就会马不停蹄地向第一名挑战，一个个地赢过对手！越是无法闯过的难关，我就越要鼓起勇气闯过去，如此每年我都能刷新纪录！”

想要成为优秀的销售员，假如你不具备这种“野心”，那你充其量就是个平庸的卖货人；相应的，产品和企业甚至会因为你而进入抛物线的下半段，以致黯然离开市场。事实上，销售思想总要先于销售行动的，思想要由心而发，销售行为的结果终究影响的是市场格局的大小，这一切都决定于销售员的想法与内心。

微软的比尔·盖茨、苹果公司的贾伯斯、脸谱网的马克·佐克伯，他们都是“野心家”，而且受到了世界的尊敬。正所谓“心有多大，世界就有多大！”要想在销售上做出成绩，野心是必须的。那么，我们该如何打造出超越自己高度的“野心”呢？方法如下：

1. 不要觉得，老天对你不公

你看不到圆月，就说月球不是圆的吗？阴天看不到太阳，就说太阳没

有升起吗？每一天都会遇到好事和坏事，没有哪种环境、哪件事是百分之百遂人心的，这才是公平的命运。所以，抱怨命运的不公，真的没必要。

其实，命运在给你关了一扇门的同时，还会为你开另一扇窗。也就是说，一个人一生中难免会经历苦难和打击，谁也逃不掉，你要做的就是事先安装上一个具有高度“野心”的引擎，它会为你治愈创伤，激励你奋发图强，从而获得新的生机，即便是身处最恶劣的环境中，你也依然可以绽放出自己的能量。

2. 永远乐观看待所有事情

阴雨不能只顾着伤心，日食也不代表太阳要从此消失于天际。乐观是为人处世的基本心态，对自己乐观是最好的“野心”引爆点。如果你对自己总是抱着悲观、消极的心，没有任何积极、乐观的想法，是很难在心中培养出高度的“野心”来的。而没有这样高度的“野心”，最终只能一世无成。

3. 重视金钱的作用

金钱本身，就是成为向成功进发的有力动机。乔·吉拉德能取得今天的成功，最根本的动机是获得金钱的奖赏。因此，千万不要小看金钱的魔力，它会成为你成就的重要动机。

研究发现，对人类来说，金钱就是一种奖赏。人脑中的阿肯柏氏核，在面对金钱时做出的反应，与面对可卡因或性爱时的非常相似。这也就是说，金钱确实能够让我们感到快乐。

4. 运用好你已经拥有的，获得命运的掌控权

人生奋斗的意义就在于：如何用好你手里的资源，去从上帝手里拿你想要的。所以，你不妨先把自己“挖掘”一下，比如气质优势、语言能力、超凡记忆力、强大决策力……当然还包括你的可用资源。只要配合现实环境、潮流和趋势，全力投入到自己感兴趣的地方，一定会有所成就。

应该注意的是，“野心”不要过度膨胀。“野心”太大，小心心理会超