

北京市绿色印刷工程——优秀青少年读物绿色印刷示范项目



从零到两亿的
视频购物实战销售技巧

李丹丹
著

丹丹不简单

再小的梦想也值得全力以赴
含着泪水走过，含着笑容收获



接力出版社
Publishing House

全国百佳图书出版单位
Top 100 Publishing Houses in China



DANDAN BU JIANDAN

CONG LING DAO LIANG YI DE SHIPIN GOUWU SHIZHAN XIAOSHOU JIQIAO

丹丹不简单



从零到两亿的
视频购物实战销售技巧

李丹丹 著



接力出版社
Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

丹丹不简单:从零到两亿的视频购物实战销售技巧 / 李丹丹著. — 南宁:接力出版社, 2018.1

ISBN 978-7-5448-5225-8

I. ①丹… II. ①李… III. ①网络营销 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第297499号

责任编辑:楚亚男 美术编辑:许继云

责任校对:高雅 王静 责任监印:刘冬

社长:黄俭 总编辑:白冰

出版发行:接力出版社 社址:广西南宁市园湖南路9号 邮编:530022

电话:010-65546561(发行部) 传真:010-65545210(发行部)

http://www.jielibj.com E-mail:jieli@jielibook.com

经销:新华书店 印制:北京鑫丰华彩印有限公司

开本:710毫米×1000毫米 1/16 印张:14.5 字数:130千字

版次:2018年1月第1版 印次:2018年1月第1次印刷

印数:00 001—38 000册 定价:39.80元

版权所有 侵权必究

质量服务承诺:如发现缺页、错页、倒装等印装质量问题,可直接向本社调换。

服务电话:010-65545440

推荐序一

这个女人不简单

国际时尚礼仪教育专家 周思敏

在我从业的这岁年中，很少在身边看到对电视购物如此热爱的人。以她的天分和条件，完全可以成为只负责貌美的电视节目主持人，可是她偏偏要做购物节目主持人。明明可以靠脸，偏偏要靠实力！我真心钦佩她的勇气和决心。

这些年，我看到她总是忙碌不停，考各种证，做很多之前没干过的事。我知道，她从来都不服输，在她的身上，总是有这样的一股劲头。最近，听说她要出书了，欣慰之时，觉得这也是实至名归。作为一本书，并不能展示她的全部，但是在这本书里，你读到的是这个女人身上独有的魅力。

世上从来没有怀才不遇的人，只是自己不够勤奋。在这本书中，你会看到一个女孩的成长记录，戴上金丁香的耀眼皇冠，挑战中央电视台《挑战主持人》，在购物平台卖出第一把拖把……每个人的成长中都有美好和心酸，在青春中，不断挑战逆境，才能成为更强大的自己。每一个年轻人要看这本书，这里能找到你应对成长的秘密。

另外，这本书适合职场人看。“干一行，爱一行”并不是一句空洞的口号，而是一种热爱和投入。当你厌恶一件事情时，不妨换个角度想一想，试着用各种办法去解决它，处理它。在职场“打怪”的升级路上，从来没有不付出就得到回报的事情。而丹丹凭着一股热情，从来不肯停下学习的脚步。每一步都走得非常扎实，每一步都有她付出的心血和努力。

当然，这本书最大的看点就是销售技能，这不仅仅是针对电视行业这一个领域。在当下社会里，销售无处不在，销售人员无所不能。但是，真正走心的销售并不多见。催单式销售、唯利是图式销售、不负责任的销售比比皆是，也在拉低整个销售领域的业务水准。

可是，你却看到，在电视购物整体业绩下滑的今天，李丹丹却凭着一颗真诚的心、永远为客户负责的心，逆市飘红，年销售业绩高达2亿，这个数字让人叹为观止。

当下，李丹丹的销售模式，恰恰引发了营销行业对于营销的真正定义，也引发了全行业对于营销概念去做真正的解读。在这个浮躁的时代，销售也是走心的。

真诚、坦诚、直率，是她给人的最初印象，你会发现，她的销售也是一直贯穿这种风格。正像一句话中说的：有时，真诚是通往成功的唯一之路。这个不仅适合她，也适合我们每个人。

推荐序二

距离成功越近，越是路广人稀

惠买集团董事长 杜瑞勇

丹丹是惠买集团非常优秀的主持人，10年来与公司共同成长，一直保持着认真、敬业、创新、勇攀高峰的精神。她是一个有经历、有阅历、有故事的人，也是一个擅长把这些优势融入工作中的人。这个时代不缺聪明人，但缺少执着且热爱事业的智者，聪明人投机逐利不断去把握看似诱人的机会，甚至只顾眼前烈火烹油之盛，而智者实干有工匠精神，心头揣着长远维艰之苦。我们这个行业的产业链条很长，在前期发展的起步阶段，不规范乱象丛生，但我们始终在艰难中前行。作为购物主持人最开心的事就是获得了陌生人的信任，久而久之还能和客户成为朋友，客户会一直信任你、支持你、选择你，这是投入多少钱都买不到的人格魅力！

电视购物是一个不被大多数人看好的行业，由于发展进化过程中出现的各种虚假问题而饱受指责。在这样一个行业中，我们也一直致力于转变大多数人的印象，坚守“惠人达己”的理念。借丹丹作为一个资深的电视购物主持人分享其成长、成功的经验和技巧之

际，我也分享一下惠买集团基于共享经济下的发展思路。

优步 (UBER)、滴滴、爱彼迎 (airbnb)、摩拜单车 (mobike)、小黄车 (ofo) ……一个个新名词不断出现，人们的生活方式也正在这些新名词的带动下不断发生着变化，而这些不断出现的新名词也组成了新经济时代不可或缺的一部分——共享经济。这种模式将个体所拥有的闲置资源进行社会化利用，需求者通过共享平台暂时性地从供方那里获得使用权，以较低的成本完成资源利用后再移转给其所有者。根据罗兰贝格的公开报告显示，预计到2018年，我国共享经济规模将达2300亿美元，可谓前景无限。

上述共享经济模式是否可以为电视购物行业采用？答案是肯定的，因为共享经济的核心是通过将所有者的闲置资源重复性地提供给其他社会成员使用，这种分享模式把闲置资产利用起来，能够提升现有物品的使用效率，也可以使需求者无须自己拥有就可以获得满足，降低使用者的成本并使闲置资源实现可持续发展。这种模式正是电视购物企业实现降低成本、扩大销售并进而在互联网经济这个大浪淘沙的时代中立于不败之地的有效途径。

纵观丹丹这10多年来在购物平台的提升和发展，其实也从某些方面见证了电视购物的发展方向。未来电视购物的发展可以归纳为四个关键词：

(一) 深度融合。随着购物习惯的改变，有线电视网的用户被分流，受购物企业自身成本控制及效率低等因素的影响，行业内企

业深度融合发展是必然趋势。单丝不成线，独木难成林，行业内的企业结伴而行，发挥各自的资源优势，才能穿越路途中的险峻，才能在整个零售业版图中占据一席之地。

（二）视频引领。电视购物只是视频购物在大屏端的一种表达方式或渠道之一，未来行业应以电视购物为基础，大力开拓移动端视频购物，最终形成多渠道的视频内容分发体系。而视频购物应在内容营销方面真正建立起核心竞争力，通过视频形式制作出吸引不同客户群体、不同时间长短、不同类型的营销内容，再配合深度供应链管理能力，最终一定会形成具有广阔前景的商业模式。这一商业模式也必然会为更多像丹丹一样的主持人提供更广阔的舞台和机会。

（三）技术驱动。通过多年的持续性研发投入，我们已打造出较为先进且相对成熟的IT管理系统，能根据不同合作伙伴的需求，提供模块化的IT解决方案，为各项业务提供更有效率的系统支持。这是这个平台稳步发展的核心竞争力。

（四）内容创新。建设视频内容创意平台，利用全新的基础设施，结合创意化制作手段，改变现有购物节目千篇一律的模式，制作富有创新特点的视频内容是每个购物平台都应该坚持不懈追求的发展目标。

新经济时代，整个零售业市场环境发生了巨大的改变，丹丹作为主持人，事业上做得非常精彩，相信她付出的每一分努力，时

光都会在未来的日子里以另一种美好的方式馈赠给她。距离成功越近，越是路广人稀，因为能够坚持下去的人并不多，那些自律的人，执着有工匠精神的人连老天都不忍辜负，所谓精英不外如是。



惠买集团董事长杜瑞勇

自序

含着泪水走过，含着笑容收获

2006年10月，我正式走进电视购物行业。光阴如白驹过隙，一转眼，我在电视购物的行业里已经工作了12年。这12年中，我也正经受着这个行业带来的翻天覆地的变化。

那时，电视购物在我们的回忆里总有这样极具煽动性的广告宣传：“只要988，钻石带回家。快快拨打屏幕下方电话，30个名额等你拿！”

那正是国内电视购物刚刚起步的阶段，不管是节目制作人，还是主持人，基本整个电视购物行业都缺乏专业人士。幸运的是，我当时跟着台湾地区的东森团队学习到了许多宝贵的电视购物专业知识，对我而言，那是一次非常重要的积淀。

12年中，中国电视购物经历了诚信重塑，经历了“突飞猛进”的发展态势，也经历了电视零售行业革命性的改变。电视购物如同一本视频教科书，教会了消费者如何购买商品，也让我从一个“门外汉”变成业界销售高手——2016年，中国电视购物行业总销售额实现366亿元，在同比下降8%的背景下，我创造了60分钟近

千万元的销售奇迹，年均销售额逾2亿元的销售业绩，一路逆市飘红，被媒体誉为“全能购物主持”“电视购物领军人物”。大量数据表明，在电视购物整体业绩下滑的大背景下，那些规范、有品质的企业是反向增长的。在电视购物这个平台上，越来越呈现出优胜劣汰的态势。

12年来，从一个商品的开发到商品节目的呈现，再到物流配送、售后服务，电视购物正在慢慢显露它的专业魅力，而从事这个行业的人越专业，就越能够领略它的真正魅力。

要知道，一场40分钟的电视购物直播，背后付出的是几天甚至几个月的功夫。我们要和厂商开3次以上的制播会，反复沟通、探讨节目流程，直到找准卖点，认定一个最好的节目呈现方式。而在直播前，我们更要花费大量的时间做市场调研：研究同类产品的价格、功效、各自的优劣势，甚至还要收集海内外的最新资讯。

针对每一场直播，主持人都需要提前跟团队做好整体规划和部署：小到个人的话术，大到整个舞台设计、舞美、广告，中间还要渗透幕后的产品试验反馈，每个环节都要做得尽善尽美，才有可能实现直播的最佳效果。

有一段时间，去商场几乎成了我业余时间的全部爱好，为了解一床蚕丝被，我可以跟导购聊好几个小时。2010年，当我开始销售珠宝的时候，我深刻地感受到，只有具备更多专业知识，才能有更好的甄别能力，才可以给用户最真实、最有效的体验。为此，我

去北京大学进修。那段时间，直播节目经常到夜里12点结束，而我早上6点就要起床赶地铁，每天来回几个小时的车程，让人疲惫不堪。最终，我坚持下来，考取了珠宝鉴定师资格证。

后来，我又陆续考取了钻石分级师资格证、英国WSET葡萄酒与烈酒二级品酒师资格证、高级营养师资格证，这些专业知识储备，让我在观众面前更有自信和专业性。

除了知识储备，还需要全身心地投入工作、享受工作。在视频购物领域，我是第一个怀孕后挺着大肚子上节目，也是第一个拄着拐上节目的主持人。真诚，是通往成功的最好基石。在我生命中最特殊的那段时光里，我的节目收视率和销售额不但没有受到任何影响，反而比以前更好。做一个全方位杂家，像朋友一样分享生活，分享使用体验，才是当下购买者最需要的。

但是，一档节目并不是靠一个主持人完成的。众人拾柴火焰高，每一次创造销售奇迹的背后，都有团队每个人的心血和默默的付出：掌握市场动态的商品开发人员；全程把控销售节奏的制作人；幕后辛苦付出的工作人员；完成二次销售的话务团队；还有劳苦功高的物流同事……

因为节目，我跟观众结下了太多深厚的荧幕情缘，每次看到大家的留言，我都会觉得，原来这条路上，自己并不孤单，观众的信赖是激励、是鞭策，更是我最大的动力，我也会以最大的能力，不负真心，继续前行。

回望12年前，我还怀揣着如花般的梦想，打算报考上海戏剧学院做一名演员。我从来都没有想过，有一天，我会站在电视购物的舞台上给观众介绍拖把。这一路，帮助我的人太多了。我曾因为被鼓励而心生希望，也曾因为绝望而哭泣，又因为希望再度坚持……我没有想过我会在这里创造第一个100万，第一个1000万，第一个1亿……当初，我含着泪水走过；而今，我也含着笑容收获。

回顾往昔，我真心希望在下一个10年里，可以紧紧跟随视频直播的发展趋势，从“颜值”向“价值”转型，看到电视购物的完美转型，看到视频购物的崛起。

希望真正的视频购物能够更好地满足用户的需求，为有品质追求的目标人群提供更好的体验与服务，真正开启内容影响力时代。

我一直觉得，这是一个最好的时代！做好准备，抓住机会，那扇幸运之门一定会为你打开……

目 · 录

推荐序一 这个女人不简单 周思敏 001

推荐序二 距离成功越近，越是路广人稀 杜瑞勇 003

自序 含着泪水走过，含着笑容收获 007

第一章

再小的梦想也值得全力以赴

一切成功只会垂青有准备的人 003

美丽邂逅，点亮主持人梦想 008

挫折能让人内心强大——与上海戏剧学院擦肩而过 013

绝境中的逆袭：不服输的艺考之路 019

第二章

幸运之门为谁而开

夺冠：绽放在丁香花开的季节 025

人生中的“第一桶金”，看到人生更多可能 030

大学里的每一场比赛都在铸就个人风格 034

从发传单到承办演出，主持人素养在街头炼成 039

《挑战主持人》：挑战面前就是机遇 044

第三章

这个世界没有怀才不遇

要想爆发，必先承压 053

即使卖拖把，也要卖到最好 057

为产品而生——百变荧幕形象只是基本功 061

应对突发情况，拄拐坚持上直播 067

一切努力，终会成就更好的自己 071

走出自己独一无二的路 076

逆市飘红，创造销售奇迹的成功三要素 081

第四章

没有不好的商品，只有不会销售的人 ——八大实战销售技巧

营销的故事思维：走心，才会深入人心 089

营销的逻辑思维：学会用逻辑卖东西 093

营销的换位思考：为顾客购买找个理由 102

营销的留白艺术：学会间歇式的留白 106

营销的消费心理：把对的东西卖给对的人 110

营销的附加价值：做顾客的生活顾问 117

营销的“软”情商：良好的情绪管理能力 121

营销的信誉价值：心里永远装着“三个负责” 124

第五章

我们卖的不是商品，而是需求 ——五大成功营销案例

独具慧眼，找准消费痛点——以“林家铺子”为例 131

以情动人，讲走心的故事——以“海洋之心”为例 136

精准定位，满足不同需求——以“晓芹海参”为例 142

捕捉商机，积极开发新品——以“怀山堂”为例 150

融会贯通、深入理解商品——以美国马球协会（USPA）为例 155

第六章

女人如何自立而优雅

女人要有自己的事业 163

真爱自己，就让自己变得更好 169

从女人变女神：美丽也要“讨价还价” 172

不惧失败，再爱依然奋不顾身 180

做最好的自己，单亲妈妈也精彩 188

无论顺境逆境，朋友不可或缺 193

时光匆匆，唯爱永不凋零 197

附录 视频购物主持人的 23 条成功法则 205

后记 黄金时代才刚刚开始 209