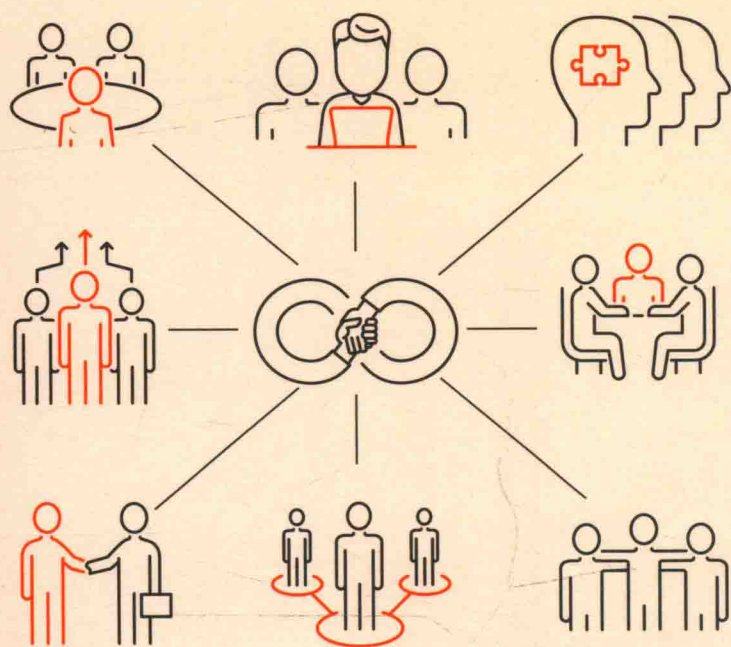


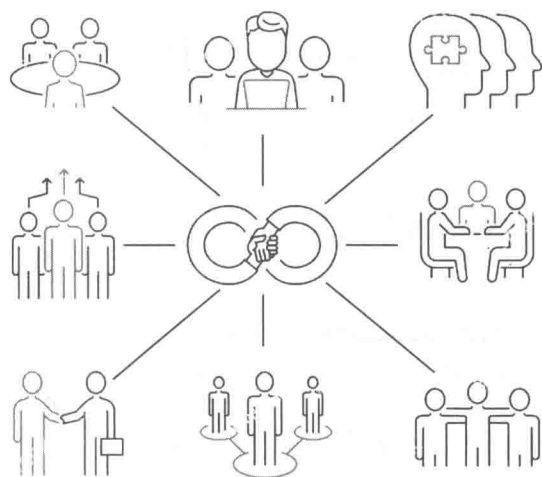


每个推销员 都缺一堂情商课

郭士◎编著

销售高手秘而不宣的成功之道

不要不相信，一本书可能会重新定义你的销售命运



每个推销员 都缺一堂情商课

郭士◎编著

图书在版编目 (CIP) 数据

每个推销员都缺一堂情商课 / 郭士编著. — 北京 :
中国电影出版社, 2018.6

ISBN 978-7-106-04884-6

I . ①每… II . ①郭… III . ①情商—通俗读物 IV .
① B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 040805 号

责任编辑: 纵华跃

封面设计: 末末美书

版式设计: 范 磊

责任校对: 蔡 践

责任印制: 庞敬峰

每个推销员都缺一堂情商课
郭士 编著

出版发行: 中国电影出版社 (北京北三环东路 22 号) 邮编 100013

电话: 64296664 (总编室) 64216278 (发行部)

E-mail: cfpvgh@126.com

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市嵩川印刷有限公司

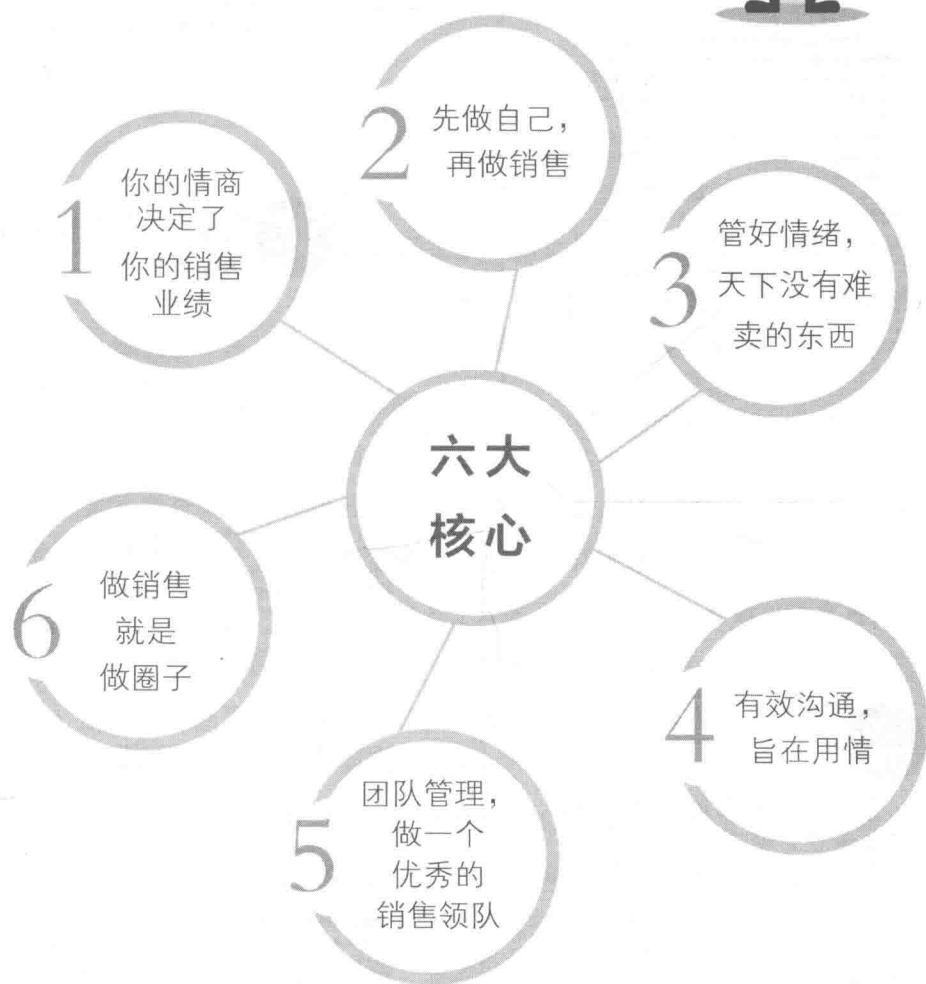
版 次: 2018 年 6 月第 1 版 2018 年 6 月北京第 1 次印刷

规 格: 开本 / 710 × 1000 毫米 1/16

印张 / 16 字数 / 220 千字

书 号: ISBN 978-7-106-04884-6 / B · 0124

定 价: 39.80 元



情商VS客户吸引

开篇导读

有一类推销员，他所推销的产品不是同类产品中最好的，价格也不是最低的，却能让客户下定决心去购买，原因为何？

“另一类推销员，他将自己的产品放上了天，质量也确实是同类产品中的佼佼者，但就是无法让客户下定决心去买，甚至直接拒绝，原因何在？”

其实，在很多时候，影响消费者购买决定的，除了产品，还有推销员本身对顾客的吸引力。谁对客户吸引力强，谁的销售业绩就高。而情商则是影响吸引力的最主要因素之一。

情商课堂

一个人是否具有感染力，是否吸引人，不在于长相，不在于你有多少钱，抑或是否有多能言善辩，而在于你是否可以与对方建立良好的关系。就销售而言，要想与客户建立更深层的关系，就必须修炼情商。

提升自己的吸引力

4

每个推销员都应一堂情商课

开篇导读

阐明内容要义，引导读者快速掌握核心主旨。

情商课堂

生动形象的故事，启迪读者思考。

内容精要

点明文中问题的应对方法，让读者有章可循。

有一次，我要与朋友见面，但又想一位合作伙伴有事要说，于是只好邀请合作伙伴一起跟朋友聚餐。简单会后，我与朋友聊得开开心心，合作伙伴在一旁没有参与任何话题，只是低头看着手机。朋友见状，适时中断了谈话，转而问我：“我们这一次的会面并不在你的计划之中，对吗？”合作伙伴并没有说话，只是低头发呆。合作伙伴的旁若无人并没有让我的朋友产生反感，她反而与合作伙伴讨论起了其他业务问题，谈话变得顺利多了。一桌二位，一个月后，合作伙伴成了我朋友客户。

优秀的推销员都懂得维系客户关系的重要性。美国《幸福》杂志研究表明，人际关系的顺畅是事业成功的关键因素。引申到销售行业，我们也可以说，客户关系的顺畅是推销成功的关键因素。而情商则是高情商又是客户关系顺畅的重要保障。情商高了，吸引力自然就有了；吸引力有了，客户关系的建立和维系也就水到渠成了。

值得注意的是，不要试图用“低价格、小恩惠”来吸引客户，这种低质的维护只是“明”，总会有比你价格更低的产品出现，总会有人比你提供的条件更好，那该怎么办？

内容精要

当你有足够的感染力，就会吸引大批客户，让别人主动与你做生意。

●情商吸引客户。纵观那些成功人士，除了高智商外，高情商则让他们更受欢迎。在做事时从容不迫，现如今的商业关系极为复杂，需要付出极大的努力才能留住客户。而一个人将情商在多大程度上决定了你与客户之间的关系是否牢固。一个高情商的推销员懂得与客户建立



作为推销员，每天要与不同的人打交道，为什么有的推销员能在三言两语间就获得顾客信任，而有的推销员费尽口舌，好话说尽，反而引起了顾客的反感？为什么有的推销员的业绩总保持领先，而有的推销员的业绩总是不尽如人意？为什么有的推销员与顾客如朋友一般相处和谐，而有的推销员与顾客之间却矛盾重重？

如果你也有这方面的困扰，那么，你在思考如何提升销售技巧的同时还需要提升一个关键性要素——情商。情商这一课题总是被人们所忽略，尤其是销售行业，大多数推销员认为，只要掌握了销售技巧、沟通技巧、谈判技巧……就可以高枕无忧，坐享业绩了。殊不知，智商再高，技巧学得再精，如果情商欠缺，一切付出都可能在瞬间化为灰烬。

在实际的销售工作中，后来居上的推销员大有人在，并不是说他们比别人更聪明，而是在于他们的高情商。大量的销售成功案例告诉我们：一个人的成功，智商占 20%，而情商占 80%。随着社会的发展，消费者的观念也发生了巨大的变化，消费者的选择越来越多，你凭什么让客户为你停留？你又如何能在竞争激烈的销售市场中占有一席之地？

有人说，销售就像谈恋爱，推销员应该像追求爱情一样去销售，最终能否白头到老，就要看推销员的情商了。遇到心仪的对象，人们总会

先去包装自己，想要给对方留下良好的第一印象，在细节处体现自己的素养，让这种好印象持续发酵，即便中途偶有矛盾，也能用“情”去化解。人与人之间的相处，应该是以信任为前提的，真诚的沟通、耐心的聆听，以“情”动人，建立良好的信任关系。

一名优秀的推销员，应该有力挽狂澜的能力，面对顾客的拒绝、冷漠、奚落……依然保持良好的职业素养，即便最后未成交，也要表达自己的友好。再优秀的推销员也有拿不下的客户，如果你因此而愤怒、焦虑、抱怨……你失去的就不仅仅是一单生意了。

推销员没有选择客户的权利，如果不管遇到哪种客户总是保持一种相处原则，是很难取得成功的，因为每位客户的性格都不一样，所需要的交流相处方式也不一样。卓越的推销员懂得运用情商来应对形形色色的客户，将话说到每位客户的心坎儿里。

天下没有难卖的产品，只有情商低的推销员。情商在很大程度上影响着一个人的事业、人生。那些情商低的推销员，即便他们接受了最好的销售训练，也依然会出现销售不佳的情况。所以，作为一名推销员，要想提升销售业绩，就必须提高自己的情商，提升交际技巧。让你的话更吸引人，用你的人格魅力去感染对方，让客户无法拒绝你……



|第一节课| 你的情商决定了你的销售业绩

第一章 情商提升销售能力

情商 VS 客户吸引 / 4

情商 VS 客户沟通 / 7

情商 VS 价格谈判 / 10

第二章 塑造你的情商销售文化

用情感动客户 / 14

情商决定销售成败 / 17

情商决定销售命运 / 20

情商销售文化五大要素 / 23

| 第二节课 |

先做自己，再做销售

第三章 别输掉最初印象，好的开始是成功的一半

友好的微笑，赢得客户好感 / 30

恰当的称呼，彰显专业素养 / 33

简单的握手，拉近客户距离 / 36

恭谦的客套，提升你的亲和力 / 39

第四章 小细节就是一切，用高情商揽住客户

守时，是销售工作最基本的要求 / 44

打电话，“打”出你的高情商 / 47

小名片里面有大情商 / 51

客户错了怎么办 / 54

第五章 顾客是最好的老师，用顾客思维点亮自己

客户喜欢听行家的话 / 60

用你的热情拉近与客户的距离 / 63

客户喜欢与诚信的人做生意 / 66

客户喜欢能帮自己解决问题的产品 / 69

| 第三节 |

管好情绪，天下没有难卖的东西

第六章 卖产品，其实是在卖自己

客户也许只是因为“人”而去买 / 76

自信的人，很难被拒绝 / 79

不断创新，给客户新鲜感 / 82

不断学习，提升自己 / 86

真诚的态度，客户更喜欢 / 90

第七章 成交时不狂，遭拒时能扛

困难挫折，告诉自己我能行 / 94

销售低潮，保持积极的工作热情 / 97

嫉妒情绪，做好自己并超越自己 / 100

猜疑情绪，放下无端的猜想 / 104

急躁情绪，慢下来，会更好 / 107

| 第四节课 |

用情商激活交易，让沟通成就机遇

第八章 拜访客户情商学

不要怕，客户不是老虎 / 114

不打无准备之仗 / 117

用“情”化解客户的拒绝 / 120

像对待客户一样对待“拦路虎” / 123

第九章 销售提问情商学

有效提问，打开客户沟通欲望 / 128

从客户的兴趣中引出其购买欲 / 132

提问要循序渐进慢慢深入 / 135

不同的提问方式，不同的结果 / 139

第十章 客户沟通情商学

给客户一个富有情感的开场白 / 142

沟通从记住对方的名字开始 / 146

说话很重要，会听更重要 / 149

不同的客户有别沟通 / 152

第十一章 销售攻心情商学

换位思考，想客户之所想 / 156

用理解及包容的方式沟通 / 159

有异议，带着情感去解决 / 163

“饥饿销售”沟通术 / 166

第十二章 价格谈判情商学

投石问路，了解客户意图 / 170

欲擒故纵，控制谈判节奏 / 175

有效保证，去除客户疑虑 / 178

谈判失败，情商也要在 / 182

|第五节课|

团队管理，做一个优秀的销售领队

第十三章 销售领队与情商

火车的快慢决定于车头速度 / 188

情商决定领导效果 / 191

领队情商对推销员的影响 / 194

第十四章 用情商领导你的团队

永远保持自己的权威性 / 200

多点沟通，少点独裁 / 203

|第六节课| 做销售就是做圈子

第十五章 用情商扩充你的客户圈

人脉越广，销售越好做 / 210

善于交朋友，也是一种销售能力 / 213

扩大自己的“常联系人” / 217

从朋友身边找朋友 / 220

第十六章 用温暖稳固你的客户圈

把客户当作你真正的朋友 / 226

老客户是金矿，要时常“惦记” / 229

用小礼品温暖客户 / 233

用“爱”影响你的客户圈 / 237

老客户的问题尽量不过夜 / 240

第一节 课

你的情商决定了你的销售业绩

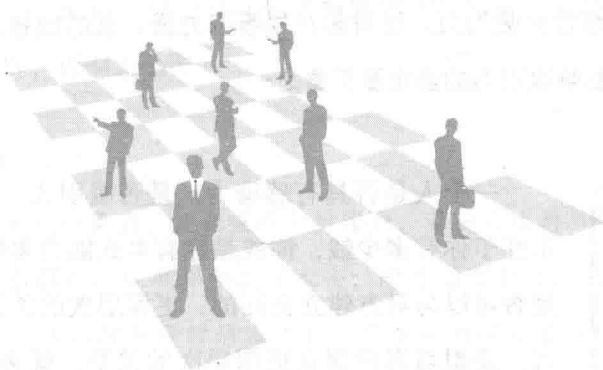


情商，是处理人际关系的一种能力。就推销领域而言，高情商能够帮助推销员赢得客户的信赖，和客户建立可持续交易的关系，提升销售业绩。由此，作为一名推销员，除了掌握一定的销售技巧，更重要的是要修炼自己的销售情商。



第一章

情商提升销售能力



情商VS客户吸引

开篇导读

有一类推销员，他所推销的产品不是同类产品中最好的，价格也不是最低的，却会让客户下定决心去购买，原因为何？

另一类推销员，他将自己的产品吹上了天，质量也确实同同类产品中的佼佼者，但就是无法让客户下决心去购买，甚至直接拒绝，原因何在？

其实，在很多时候，影响消费者购买决定的，除了产品，还有推销员本身对顾客的吸引力。谁对客户的吸引力强，谁的销售业绩就高。而情商则是影响吸引力的最主要因素之一。

情商课堂>>



一个人是否具有感染力，是否吸引人，不在于长相，不在于你有多少钱，抑或是你有多么能言善辩，而在于你是否可以与对方建立良好的、更深层次的关系。就销售而言，要想与客户建立更深层次的关系，就必须修炼情商，提升自己的吸引力。