



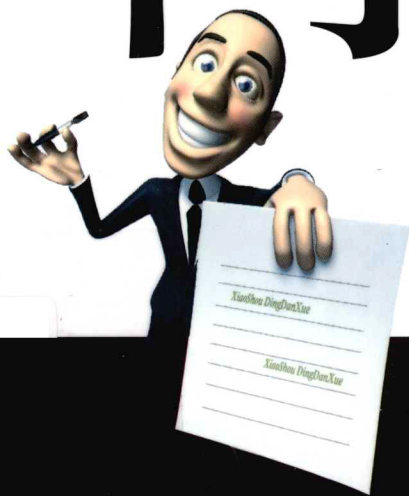
“每天知道点”销售书系
每天知一点，每天在进步

掌握销售新模式，使你轻松赢订单，业绩快增长！

MeiTianZhiDaoDian
XiaoShouDingDanXue

每天知道点 销售订单学

张超●著



汇集专家研究成果，是销售明星成功经验的结晶，
作为销售人员的枕边书，帮助自己成就明日的销售传奇。

重庆出版集团  重庆出版社



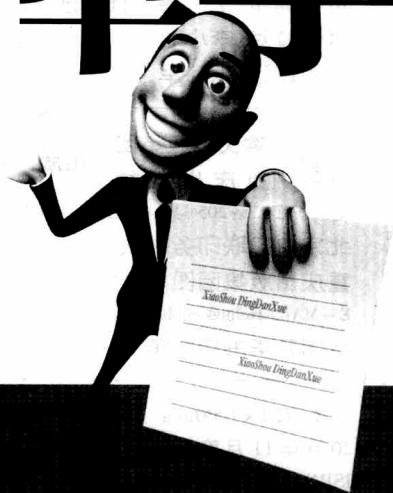
“每天知道点”销售书系
每天知一点，每天在进步

掌握销售新模式，使你轻松赢订单，业绩快增长！

MeiTianZhiDaoDian
XiaoShouDingDanXue

每天知道点 销售订单学

张超●著



重庆出版集团  重庆出版社

图书在版编目(CIP)数据

每天知道点销售订单学:张超著. —
重庆:重庆出版社,2010. 11
ISBN 978-7-229-03060-5
I. ①每… II. ①张… III. ①销售—通俗读物
IV. ①F713. 3-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 193031 号

每天知道点销售订单学

MEITIAN ZHIDAODIAN XIAOSHOU DINGDANXUE

张超 著

出 版 人:罗小卫

策 划: 支大朋

责任编辑:王 梅 杜 莎

责任校对:李小君

装帧设计:张海军



重庆出版集团 出版
重庆出版社

重庆长江二路 205 号 邮政编码:400016 <http://www.cqph.com>

北京中印联印务有限公司

重庆出版集团图书发行有限公司发行

E-MAIL: fxchu@cqph.com 邮购电话:023-68809452

全国新华书店经销

开本:710×1000mm 1/16 印张:16 字数:224 千字

2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-229-03060-5

定价:31.80 元

如有印装质量问题,请向本集团图书发行有限公司调换:023-68706683

版权所有 侵权必究

前言

销售的真谛在于成单，成单的核心在于销售人员，迄今为止无数的销售人员都在思考一个问题：如何成就成功的销售事业，站在金字塔的顶端？

销售是目前我国高等教育的真空地带，从未有哪个大学开设过销售学系或者销售专业。既然没有体系内的培训可以参考，那么销售人员的成长之路可谓五花八门、千奇百怪了。最让大家困扰的是，销售培训不仅见效慢，而且效果不明显。

这是因为销售是一门综合性学科，它涵盖了心理学、逻辑学、市场营销学等方面的知识，更包括产品知识、产品使用、售后服务、谈判技巧、仪容仪表、个人成长等等方面的训练。再加上销售是一门艺术与科学相结合的学科，既严谨又灵活，需要随机应变、因势利导的能力。因此，短时间内成长为成熟的销售人员是比较困难的。

即使如此，专家们和成为传奇的成功销售人员还是研究出了一些规律性的法则。正如一位业绩出色的保险销售代表所说的：“我们每一个销售人员都需要通过严格的表演训练，在客户面前将既定的动作按照步骤展示

出来，获得签单的可能性是相对确定的，大约 30%。”

本书中的法则涵盖了销售工作中的八个关键环节：拿单商战的单兵时代——订单高手如何一个人去战斗；找准庙门烧对香——订单高手这样锁定目标客户；踩在成功的点上——挖掘客户需求的有效战术；细节决定成败——订单高手最为重视的细节管理；从任何类型客户那里拿到订单——不同类型客户的心理攻坚术；质疑的背后是肯定——异议背后的成单信息；绝技要在关键时刻必杀——促成订单的六个技巧；服务无止境，订单还复来——让订单自己找上门。这八个关键环节中的关键技巧又被梳理成为 48 条明确的销售法则，具备了十分优秀的实用性和可操作性。

尽管每一条法则看上去都是那么简单，但是仔细思量，将其付诸实施，并且坚持不懈也绝非易事。就比如说第一条“成功销售最先要懂得营销自己”，正如乔·吉拉德所说的：“既然你想在某个时刻某个地点对某个人或某些人做某种形式的销售，你就必须要脱颖而出。你是在试图让别人以你的方式去做某些事，以你的观点来看某些事。你想要他们改变观点，让他们喜欢你或爱上你。”要达到这种境界，需要经多年的历练和积累，更需要用心去对待销售工作。

“知晓”销售法则是容易的，难处在于将其铭记于心并融会贯通，真正呈现给每一位客户完美的销售过程。正如那句著名的宣传口号：我卖的不是产品，是体验。这体验不仅包括产品带来的身心感受，更包括销售全过程中的舒适、流畅、惬意。对每一个产品都能精细到形象地介绍，对每一个疑问都能通俗到位地讲解，对每一次失败都能汲取经验百折不挠，对每一天的自己都有细致的提升规划……这些将是销售人员的终生课题。

《每天知道点销售订单学》是近年来专家研究成果和销售明星成功经验的集合体，初看也许简明扼要，反复读来却能体会到不同层次的深意。销售人员不妨将它作为枕边书，帮助自己成就明日的销售传奇。



第一章 拿单商战的单兵时代——订单高手如何一个人去战斗

成功销售最先要懂得营销自己 / 3

激情饱满迎接挑战 / 9

耐心才能发现机会 / 14

相信自己,才能让别人相信你 / 19

三寸之舌才是拿单“利器” / 25

人格魅力是一项“核武器” / 30

第二章 找准庙门烧对香——订单高手这样锁定目标客户

MAN 法则迅速锁定有价值客户 / 37

关键时刻,抓“大”放“小” / 43

主动和七类客户说再见 / 48

把时间花在有价值的“订单”上 / 54

锁定关键决策人 / 59

第三章 踩在成功的点上——挖掘客户需求的有效战术

深入调研,点准客户的最痒穴 / 67

抽丝剥茧,解冻客户的“冷藏”需求 / 72

顾问式销售,直接获悉客户需求 / 78

善于倾听,分析客户的购买意向 / 83

有效提问,引导客户的购买意向 / 89

SPIN 模式引出大订单最有效 / 95

第四章 细节决定成败——订单高手最为重视的细节管理

谦虚礼貌,任何客户都喜欢被尊重 / 103

永远不要和客户争辩 / 108

专业术语赢得客户信任 / 113

产品展示,给客户可感知的价值表现 / 118

越容易忽略的细节越不能忽略 / 124

第五章 从任何类型客户那里拿到订单——不同类型客户的心理攻坚术

专制型客户面前谦虚谨慎 / 131

与感性型客户挑起情感共鸣 / 137

对干练型客户话术简明扼要 / 143

为犹豫型客户给出专业性建议 / 149

给虚荣型客户更多赞美 / 155

跟节约型客户谈性价比 / 160

第六章 质疑的背后是肯定——异议背后的成单信息

四处询问,是在寻求决策认同 / 169

挑剔缺点,是在针对产品价格 / 173

货比三家,是在挖掘更多增值政策 / 180

关心售后,是在确定服务品质 / 186

第七章 绝技要在关键时刻必杀——促成订单的六个技巧

帮助客户挑选款型 / 193

利用客户的“怕买不到”心理 / 199

建议先试用,让客户无法拒绝 / 203

欲擒故纵假意离开 / 209

反问回答提供新选择 / 214

谦虚拜师以退为进 / 219

第八章 服务无止境,订单还复来——让订单自己找上门

留住客户的服务要超越客户期望值 / 227

感动老客户的服务需要惊喜 / 233

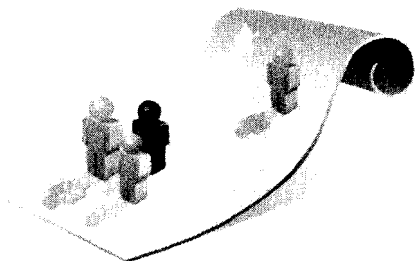
爱批评的客户才是忠诚的客户 / 237

忠诚让订单自己找上门 / 242

第一章

拿单商战的单兵时代——订单高手如何一个人去战斗

如同军事武装的信息化进程走进单兵时代一样，商业销售大军也在逐步跨入单兵作战模式。但在销售团队的单兵作战还没有正式进入信息标准化装备的营销时代前，事实上销售人员的单兵作战还只能称之为一个人战斗的状态。一个人去战斗，成为个中高手，要如何武装自己，提高自身战斗能力，是每一个为订单而奋斗的销售人员必修的基本功。





成功销售最先要懂得营销自己

既然你想在某个时刻某个地点对某个人或某些人做某种形式的销售，你就必须要脱颖而出。你是在试图让别人以你的方式去做某些事，以你的观点来看某些事。你想要他们改变观点，就必须让他们喜欢你或爱上你。

●

销售自己比销售你的产品还要重要，因为你总是比你的产品先出现在客户面前，先让客户产生印象。也就是说，你把一个人活灵活现地摆在了客户的面前，你要先让客户对你这个人产生兴趣，才有机会得到话语权去沟通和影响客户。在客户先期接受销售人员的过程中，销售人员的形象礼仪、处世态度、思维观念和专业能力等等都无声地影响着客户。

可以说，销售人员是一个特殊的群体，他们可以说是商战中的特种兵，是集大智大勇、将帅风度、谋士气质、斗士勇气于一身的特种人才。销售人员处于企业竞争的最前沿，不断提升自身素质不仅是工作本身也是这样的营销时代对我们提出的挑战。要在同业人员的激烈竞争和客户挑剔的眼神中脱颖而出，顺利走向成功的彼岸，不但要提

高自己的综合素质，丰富自己的内涵修养，还要懂得如何让客户接受你并且喜欢你信任你。

成功学大师拿破仑·希尔曾说过：“每个人都总是在销售自己。无论你是谁，或从事什么职业，每当遇见一个人、向他人解释、和人通电话或表达自己的观点时，你就在销售最宝贵的财富——你自己。”

30 多年前的一天，在美国新泽西州西奥兰治市，一位年轻人从一列货车上跳下来，匆匆赶往爱迪生实验室。





秘书将他拦在了门外，并告诉他爱迪生先生很忙，不是所有来访客人都会有机会面谈的。

接着，秘书问及他的来意，他坚定有力地说：“我将成为爱迪生先生的合伙人！”

秘书注视着眼前这位风尘仆仆的年轻人，眼神儿里的不屑迅速转化为一种惊异和崇拜。她迅速去通报爱迪生，而爱迪生同样受到这个“合伙人”自称的合作机会的吸引，尽快接见了 他。

就是这样一个冒失大胆的举动为他赢得了 1 个小时的机遇。

在这 1 个小时的时间里，年轻人对自己进行了充分的自我销售。1 小时之后，他成为了实验室的一名员工，为爱迪生的工厂擦地板。但是 5 年之后，他却真的成为了伟大的爱迪生的合伙人，并作为口述记录机的经销商而闻名于世。

这 1 小时的自我销售可谓价值千金。这个年轻人就是伟大的埃德温·巴恩斯 (Edwin C. Barnes)。

埃德温·巴恩斯积累了巨额的财富，这一切都要归功于他和爱迪生那短短 1 小时的会谈。在这 1 个小时里，他用自己的人格魅力征服了爱迪生这位 20 世纪最伟大的发明家，并最终成为了他的合伙人。



对别人产生影响，但又不激怒别人，甚至让别人受到你的影响开始喜欢并信任你，给你机会，这是成功销售人员的全部工作。一个人，以任何一种形式去说服别人的努力都可以称之为是销售，让客户喜欢并信任自己的过程是销售过程中至关重要的一部分。

为了让对方接受你，喜欢你并且信任你，你必须使自己成为他喜



欢的样子，能够给他提供有益的信息和帮助，或者让他觉得你可以为他提供有用的信息和帮助。那么要做到这一点，销售人员应该从哪里做起呢？

第一，注重外表形象，这是基本

衣着整洁、仪表端正、文明礼貌、微笑热情。不是所有人都喜欢一个衣着整洁仪表端庄的人，但肯定没有人会莫名地讨厌这样的人。要留给别人一个好的第一印象，从内在、外表上都要做得很好。特别是微笑，是一张销售自己的金名片。

第二，学会倾听

倾听是雇员得到信任和尊重的捷径。对于销售员来说倾听是其了解客户的基本功，从倾听的过程中获取对自己有益的信息，这样也更有利于有针对性地向客户销售自己。

第三，要真诚

真诚是获得别人信任和尊敬的唯一方法。说服和吸引别人一定不是靠谎言。一个说谎话或半说真话的销售人员很快地就会发现自己没有前途、没有客户，继而也没有了工作。不论是对满口假意的奉承还是骗人的借口的人，人们是不会为他们留有余地的。

你可以以你优雅的风度、社会的高位、仁慈的行为、丰富的知识和经历等等去赢得他人的尊重。但是，只要一句谎话就可以毁掉所有的一切。也许不是所有人都希望自己面前出现的一定是一个风度翩翩、渊博睿智的人，但所有人都肯定希望自己面对的是一个真诚的人。

第四，强化记忆

一个销售人员最令人悲哀的一句话是“我忘了……”，它会使你的销售工作触礁。

相反，一个能记住客户姓名、职业、爱好、特长，特别是生日、荣誉等个人更为重视的因素的销售人员会立刻引起客户的青睐。因为这种被人关注、记住的感觉，每个人都会喜欢的。

我们都喜欢别人能够记住自己，特别是在某些场合。有时，只是记得



一个人的名字，就能为你敞开一道门，使其马上站到你那边，给你一个有利的形势。相反地，忘掉了那个名字，就会关了那道门，把你隔离在外。同样地，忘记了跟别人约好的时间、地点，也会使你失去成交的机会。那么，我们销售人员就要具备一定的记忆能力。

第五，把持自我

销售自己的过程，事实上是一个发挥自己能量影响别人的过程，它不是一个出卖自己的过程。因此，作为销售人员，要时刻把握好自己，不卑不亢，谦恭有度，这样才能赢得尊重和信任。如果自己不够尊重自己，不相信自己，又如何指望别人能尊重你，相信你呢。

如果销售人员能够做到以上五点，你就能很好地把自己销售给客户了，并且你的产品自然也很容易被客户所接受了。



销售大师九项修炼

1. 销售大师之所以能成为大师，是因为他们具有促使他人做出符合自己意图的行为，而不会产生抵触和摩擦的能力。
2. 销售大师清楚地知道自己的目标。他们知道如何制订计划并积极地把想法付诸行动。
3. 销售大师有着既可以用书面语言也可以用口头语言对他人产生影响的能力。
4. 销售大师是能够左右他人思想的战略家。
5. 销售大师是哲学家，可以用因解释果，也可以用果来解释因。
6. 销售大师是性格分析家。

7. 销售大师可以通过别人脸上的表情、所说的话、沉默的姿态，以及自己面对他们时的感觉来知道他们在想些什么。
 8. 销售大师可以根据过去所发生的事来预测将来。
 9. 销售大师可以领导别人，因为他们能够主宰自己。
-



激情饱满迎接挑战

一个人工作中是否能有所成就，取决于他是否拥有一种激情饱满的工作态度。如果我们能把棘手的工作看做是对自己的一种挑战，并且满怀喜悦和热情地投入其中，奇迹就会发生。如果我们能够以充满激情和活力的征服精神去对待工作，那么我们就可以轻松愉快地完成任务。

在很多行业的销售工作中，销售人员的平均流动率可高达 30%~50%，有些企业却能将这个数字控制在 2% 以内。这些企业选拔销售人员的秘诀，就是特别重视个人的人格特质和工作态度。事实上，也正是积极的工作态度最终造就了顶尖的销售高手。

根据研究，一个人所从事的各种活动中有 85% 以上的结果是由自己内心所抱持的态度来决定的。所以说，决定身价的是你的态度而不是你的才能。研究还发现，顶尖销售人员永远是以积极的心态面对周围所有的人。他们深信因果定律，那就是你播种的是什么，收获的就是什么。

日本企业家稻盛和夫曾总结一个人的成功公式：个人能力×工作激情×价值观=业绩。这个公式说明一个人的个人能力与工作激情是可以互补的，中国也有“勤能补拙”之说。有时候勤奋和激情比个人能力还