

7个步骤，5个高招，快速签单就这么简单

销售其实并不难

> >>

> >>>

>

>>

> >

# 从1万到100万的销售实操宝典

苗雨◎著

掌握书中成功销售的超级实用技巧

你一定能完成从1万元到100万元的业绩飞跃!



化学工业出版社

7个步骤、5个阶段，让你轻松实现业绩倍增

一销售精英必读手册

从1万到100万的

销售实操宝典

销售精英必读手册

从1万到100万的销售实操宝典

中国商业出版社

# 从1万到100万的 销售实操宝典

苗雨◎著



化学工业出版社

·北京·

每一位销售人员都渴望签下每一笔订单，而决定能否成功签单的最重要的因素是你的销售技巧。要知道，你销售的不是产品，是技巧！销售业绩的持续增长与销售技巧的稳步提升是成正比的。销售人员深入学习了各种必备的销售技巧，并用这些技巧武装好自己，还何愁拿不下客户的订单？

本书专门为渴望成为销售精英的人所准备，书中详细阐述了如何利用 7 个步骤和 5 个绝招快速签单，进而实现从 1 万元到 100 万元的业绩飞跃！

### 图书在版编目 (CIP) 数据

从 1 万到 100 万的销售实操宝典/苗雨著. —北京:  
化学工业出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-122-10897-5

I. 从… II. 苗… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 054194 号

---

责任编辑: 曾清燕 张焕强  
责任校对: 洪雅姝

装帧设计: 尹琳琳

---

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)  
印 装: 大厂聚鑫印刷有限责任公司  
710mm×1000mm 1/16 印张 15 字数 200 千字  
2011 年 7 月北京第 1 版第 1 次印刷

---

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

---

定 价: 29.80 元

版权所有 违者必究

# 前言



销售既是一份折磨人、锻炼人的意志力的工作，也是一份激励人，会带给人丰厚回报的工作。很多销售人员都有一个深刻的体会：这是一份让人欢喜让人忧的职业。当开拓一个新的市场，却久久不能打开局面时，烦躁之心往往让人觉得头大；当签下一份订单，自己的付出终于“修成正果”时，其喜悦之情简直无法言表。

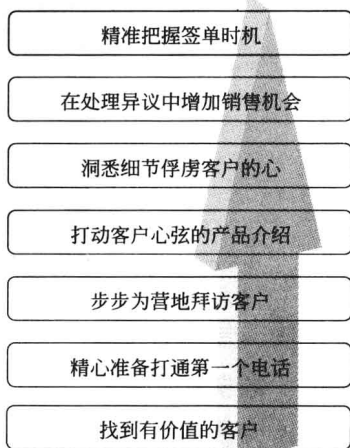
销售犹如壮士出征，你是出师未捷身先死，还是征战沙场旗开得胜？作为一名销售，唯有签下订单才是硬道理！因为，做销售，最终的结果就体现在销售业绩上。

销售业绩则直接决定着你的收入和生活状态。你是每月千把块钱朝不保夕，还是年薪百万、生活富足，由你签不签单、签多少单决定。

做销售的都渴望签下每一笔订单，而决定能否成功签单的最重要的因素是你的销售技巧。要知道，你销售的不是产品，是技巧！销售业绩的持续增长与销售技巧的稳步提升是成正比的。销售人员深入学习了各种必备的销售技巧，并用这些技巧武装好自己，还何愁拿不下客户的订单？

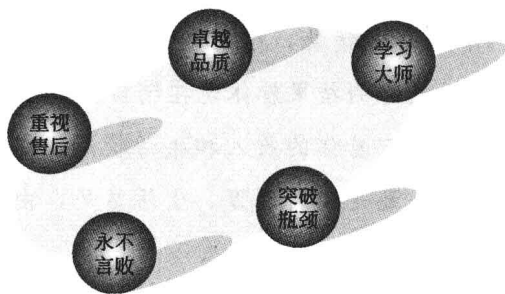
本书专门为渴望成为销售精英的人所准备，书中详细阐述了如何利用7个步骤和5个绝招快速签单，进而实现从1万元到100万元的业绩飞跃！

这7个关键步骤是：找到有价值的客户—细心准备打



通第一个电话—步步为营地拜访客户—打动客户心弦的产品介绍—洞悉细节俘虏客户的心—在处理异议中增加销售机会—精准把握签单时机，其中每一个步骤都暗含很多让你成功的技巧，掌握这些技巧，你与客户的谈判定会从“步步为营”到“步步为赢”！

不想当将军的是士兵不是好士兵，为了问鼎销售冠军，你还需要掌握5个提升自己的招数：具备卓越的销售品质，向销售大师学习，突破销售天花板，永不言败，重视售后服务。只有掌握了这些技巧和方法，主动完善自己，树立起强烈的竞争意识，才能使自己站到一个新的高度。



本书以深入浅出的理论与生动翔实的案例相结合，具有十足的可操作性和实战性。相信在掌握了本书讲述的7个步骤和5项修炼之后，你就不会再为签不了单而苦恼，而是轻松地实现从1万元到100万元的业绩飞跃！

本书在写作过程中，得到了袁路平、肖大勇、岳阳、王芳、孙昱琛、黄丽娜、丁然、张蕊、姜娜、任春燕、陈再波、韩宝森的大力支持，在此表示深深的谢意！



## 第一篇 七步成为销售精英

从事销售的人很多，但能成为精英的人却寥寥无几。每个销售精英是他们所在公司不可或缺的人才，他们的人数只占有所有销售人员的10%，然而收入却可能占有所有销售人员总收入的一半以上。每个从事销售的人都渴望能够跻身销售精英之列。在本篇中，将向您揭秘销售精英的炼成之路。

### 第一步 锁定有价值的客户 / 2

寻找客户，广泛撒网 / 2

发现客户，眼光如鹰 / 5

详细调查准客户 / 8

寻找准客户的MAN原则 / 12

### 第二步 销售电话，一线万金 / 17

熟知电话销售的流程 / 17

精细的准备工作 / 21

提高声音魅力 / 24

打电话的黄金时间 / 28

如何有效地拨打电话 / 30

电话后的跟进必不可少 / 34

### 第三步 拜访客户，步步为营 / 38

面谈是成功率最高的沟通方式 / 38

- 面谈前的准备工作 / 40
- 如何写邀约信 / 43
- 开场白为销售奠定良好基础 / 47
- 接近客户三步走 / 52
- 分析客户的“型号” / 57
- 赢得客户信赖 / 60
- 给自己一个再次拜访的机会 / 62

#### **第四步 产品介绍：这样做才能打动客户的心 / 64**

- 用笑容包装产品 / 64
- 像熟悉自己一样熟悉产品 / 68
- 你不可不知的竞争产品 / 75
- 打造专家形象 / 79
- 用产品展示吸引客户 / 83
- 陈述为客户带来的利益 / 87
- 从帮助客户的角度出发 / 90

#### **第五步 接触细节决定销售成败 / 95**

- 务必用心倾听每一句话 / 95
- 用肢体语言感染客户 / 100
- 揣摩客户的购买心理 / 102
- 用提问牵着客户走 / 104
- 双赢的谈判 / 110
- 解读客户的潜在语言 / 115
- 报价技巧知多少 / 118
- 讨价还价，不伤和气 / 122
- 冷静应对突发事件 / 124

#### **第六步 巧妙处理异议，扫清成交障碍 / 126**

- 让客户无法说“不” / 126



“不”不等于拒绝 / 129

化解客户的种种借口 / 131

打破冷场的好办法 / 132

耐心解决，切勿争执 / 135

## **第七步 把握黄金签单时机 / 141**

考虑周全的建议书 / 141

让客户不再犹豫 / 144

制造抢购气氛 / 147

将成交主动权握在手中 / 153

屡试不爽的成交法 / 156

做个回款高手 / 159

## **第二篇**

## **快速提升业绩有绝招**

选择了销售这一行，每个人都想干出一些名堂。但最让人恼火的是，自己拼了命地跑来跑去，业绩却迟迟不见增长。如何使自己的业务实现快速增长，是每个销售人员最想解决的问题。在本篇中，将向您介绍快速提升业绩的五个绝招。而这些绝招也是众多销售精英正在使用的。

### **第一招 一定要具备的销售品质 / 164**

自信是销售成功的开始 / 164

与时间赛跑 / 166

用“真诚”去销售 / 169

有“礼”走遍天下 / 174

赞美是一种武器 / 177

用激情去销售 / 179

早起的鸟儿有虫吃 / 181

不懂得尊重客户就是不懂得销售 / 183

## **第二招 向销售大师取经 / 185**

人脉!!! 人脉!!! / 185

运用 CRM 管理客户 / 187

少抱怨多改变 / 192

分清朋友和生意 / 193

让老客户帮你销售 / 195

## **第三招 销售瓶颈一闯而过 / 198**

大客户维护法则 / 198

创新销售法 / 201

抓住你的贵人 / 204

如何打好持久战 / 205

直攻决策者 / 208

## **第四招 永不言败，成功离你只有 0.01 米 / 210**

善于总结才能驶入成功高速路 / 210

切忌没有目标，得过且过 / 213

你是永远的“挖井人”吗 / 216

先做朋友再做生意 / 219

停一停、等一等，不急于求成 / 221

## **第五招 销售永远没有结束的那一天 / 224**

回访法则 / 224

培养客户的忠诚度 / 227

售后服务有保障 / 229

从一  
万到一  
00万的

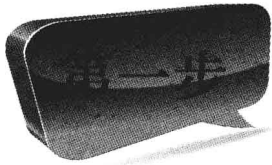


销售  
实操  
宝典



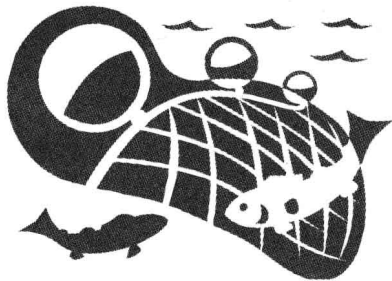
## 第一篇 七步成为销售精英

从事销售的人很多，但能成为精英的人却寥寥无几。每个销售精英是他们所在公司不可或缺的人才，他们的人数只占有所有销售人员的10%，然而收入却可能占有所有销售人员总收入的一半以上。每个从事销售的人都渴望能够跻身销售精英之列。在本篇中，将向您揭秘销售精英的炼成之路。



## 锁定有价值的客户

### 寻找客户，广泛撒网



对于销售人员而言，客户永远是第一位的，有客户才有销售，所以，销售的第一步就是寻找客户，尤其是寻找有价值的客户。

做任何事情都有一套方法，寻找客户也需要掌握一套好的方法。只有掌握了最好的方法，才能找到最有价值的客户。寻找客户就像打鱼一样，应该广泛撒网，重点捕捞，撒网的方法主要有以下六种。

#### 一、内部搜寻法

一般而言，在企业发展的过程中，都会积累一定数量的客户，其中包括老客户、准客户、新客户。销售人员可以从企业的各个职能部门去寻找客户的线索，例如：在财务部门仔细查阅本企业与所有客户间的往来账目，销售人员便能从中发现目前交易量虽小，但却极富潜力的客户，也可以再找到已经流失的客户，适时进行二次开发。所以，企业内部的客户名册就是销售工作中一个可利用的重要工具。通常情况下，资



料包括以下几类：

▶ 财务部门的资料。如前所述，通过财务资料可以对客户进行二次开发。

▶ 销售部门的资料。销售部门的资料无疑是最全面的了，几乎每个企业都会保留以往销售情况的记录，仔细查阅，你就会有新的发现。

▶ 服务部门的资料。服务部门常常被销售人员忽视，这样的销售人员认为产品销售之后，自己的任务就结束了，其实在售后的服务工作中也能找到更多的销售机会。例如，当产品需要更新时，客户的购买行为或多或少会受到维修人员的影响。

## 二、外部搜寻法

企业外部资料种类繁多，主要包括：企业名录、产品目录、商业广告、行业统计资料、年鉴、名片、协会会员名录等。

例如，报纸上刊登的每一条新闻都可能是线索，或许你看到的新闻对其他行业的销售人员来说毫无价值，但可能会是你做成大单生意的希望。

▶ 保险销售人员应注意有关晋升、订婚、婚礼、出生、死亡、车祸、自然灾害和涉及企业与金融的新闻。

▶ 机械设备销售人员应注意有关筑路、建房、工厂失火、扩大招工、引进新的产品线的新闻。

▶ 家具、音像等销售人员应该关注建房、拆迁、搬家等方面的新闻。

▶ 房地产销售人员应当特别注意结婚、调动工作以及有关企业的扩展计划和人员提升晋职的消息。

几乎所有的销售人员都能在地方报纸上看到对其有用的可能买的信息，因此，每一个销售人员都必须学会用敏锐的眼光阅读报纸的方法。

## 三、老客户口碑法

销售人员也可以运用人际关系来寻找客户，这也是一种很直接的寻找方法，其中利用老客户的口碑宣传来带动新的销售是一种屡试不爽的方法。



这便是“连锁反应”的原则，充分运用与现有客户的良好合作关系，请他们宣传自己并为自己推荐、介绍新客户。因为老客户一般已经对产品有了一定的忠诚度，而且有自己的使用体验，是销售人员最好的“说客”。俗话说：“物以类聚，人以群居。”每个老客户的身边肯定会有很多有共同爱好和价值观的朋友，这些朋友很容易在老客户的推荐下使用老客户推荐的产品，或者销售人员也可以从老客户那里获得很多准客户的名单。而这种效应便犹如细胞分裂一样，使你的客户由一变二、二变四、四变八……要相信，口碑的力量是无穷的。

#### 四、亲友宣传法

亲戚之间的血缘或亲缘关系，决定了彼此之间的关系的亲密性。同学之间的关系，也是社会中人们最为亲近的一种人际关系。关系好的亲戚、同学、老乡、邻居等都会不留余力地帮你的产品进行宣传，或者帮你留意准客户的。

#### 五、同事互换法

虽然说“同行是冤家”，但这种思想在双赢的时代已经站不住脚了。在公司允许的情况下，你也可以通过和其他相关产品的销售人员交换客户名单的途径来获得新的客户名单。

#### 六、扫楼法

上述几种寻找客户的方法，都是在“熟门熟路”里寻找，视野相对狭小一点儿。而这里要讲的方法则需要销售人员走出去，以陌生人为对象，展开“进攻”，在更大的范围和更广阔的视野内寻找客户，以实现销售业绩。

所谓扫楼法，顾名思义是指销售人员在某个特定区域，对公司或者个人进行逐个拜访，以寻找潜在客户的方法。此法是现在很多销售人员常用的办法，这种方法既有显著的优点，也有显著的缺点。其优点是可以



借机调查地区或行业客户的需求情况，扩大所销售产品或服务的影响，如果技巧得当，这种面对面的直接交流可以在更快的时间内争取到客户。

### Tips

扫楼法的盲目性比较大，对写字楼的逐一“扫荡”，也无异于在大海里捞针。而且现在一些写字楼或者公司的门前都会贴着“谢绝推销”的告示，因为在大多数情况下，人们是不欢迎不速之客来打扰自己的本职工作的。所以，在采用扫楼法寻找客户的时候，必须要做好充分的准备工作，对于欢迎销售人员造访的地方，要把握好时机进行快速有效的推销；对于不欢迎销售人员造访的地方，则轻易不要越过雷池，以免损坏本公司的形象。

## 发现客户，眼光如鹰



### 经典实战回放

人寿保险销售人员齐成与他的几个朋友在一家餐厅吃晚饭，进餐期间，齐成仔细聆听着朋友们闲聊时说的每一句话，因为他认为他们的每一句话都有可能隐含有一个有价值的客户的线索。在谈话的过程中……

张女士提到，她正在为新公司“招兵买马”。齐成立刻想到这家新公司的新主管需要“重点人物”保险。

陈先生提到他妻子刚生了一对双胞胎，齐成想到他照顾孩子的新责任加大了他投保的需要。

老董一直在滔滔不绝地讲他的孙子孙女，齐成想他很可能为他的孙子孙女购买人寿保险。

齐成就这样从这些随随便便的谈话中搜集到了极其有用的信息，也正因为如此，使得他后来成功地做成了两笔生意。



案例中的齐成独具慧眼，通过仔细观察的方法搜寻到了真正的客户。销售人员不管在何时何地与人交谈都要保持职业素养，敏锐地寻找潜在客户所提示的条条线索。销售人员应当培养出一种探测潜在客户的能力，如同老鹰寻找猎物时的眼光一样敏锐。而实际上也是如此，如果有潜在客户的消息，对于销售人员来说就是最好的“战利品”。而要想得到希望的结果，销售人员必须处处留心，目光犀利地发掘出潜在客户。

有一个“点石成金”的寓言。

有一个非常勤劳的农夫用他的勤劳感动了上帝，上帝在一天夜里托梦告诉他说海边有一块比其他都要热的石头，只要拥有它就可以点石成金。醒来后，农夫就信心百倍地来到了海边，开始在成千上万的石头中寻找那块温度有点儿不一样的石头。

农夫捡起一块块石头，摸摸石头的温度，觉得没有其他的石头热，于是便把石头扔进了大海。就这样，一块又一块，一天又一天，农夫将他捡起的一块块石头都扔进了大海，但是始终也没有找到那块更热的石头。

几年过去了，农夫扔石头的动作成了一种习惯。有一天，他捡起一块看似平淡无奇的石头，习惯性地将它扔进了大海。就在石头离开手指的一瞬间，农夫突然感觉到这块石头比其他的石头都要热，但是已经来不及了，那块能够点石成金的石头已经被他扔进了大海，再也找不到了。

对于销售人员来讲，潜在客户就是“石头”。销售人员在寻找客户的过程中，应该留心观察每一块“石头”，那块能够点石成金的“石头”才不会从指间溜走。看看下面这些成功的销售人员的独具慧眼之处吧。

▶ 张林是房地产销售人员，他用独到的方法成功地寻找到了几个大客户。他经常在工业区里打转，查看哪家工厂的汽车停车场已经拥挤不堪了，他认为：如果一个企业的停车场已经不够用，那么这家企业的厂





房也一定不够用了，就需要一块更大的土地来与日益兴旺的生产相匹配。

▶ 防水化工产品销售人员阿兴在散步时便做成了一笔生意。一天，在他家附近散步时发现一座新建公寓大楼地下室的窗框因受潮已经开始扭曲，而他们公司的产品正好可以矫正这种状况。阿兴立刻与该公寓建筑商联系，成功地向其出售了价值可观的防水化工产品。

▶ 美国一位办公家具销售人员 Jenny 常在晚饭后去大街上转悠，她只要看到哪座办公大楼的灯光在下班后还久久不熄，就会去找在那里“开夜车”的人，因为他想这些人可能需要买一张更舒适的写字台在家里加班。

销售人员的心里都有一个问题：哪里才可以找到客户？这个问题的答案大抵归结为一个：客户就在普通的日常生活中，只要销售人员足够留心。很多销售人员就是像上述这些成功者一样，既善于用眼，又善于用脑，以此创造出了各种高超巧妙的寻找客户的方法。要想让这种方法达到预期的效果，销售人员必须时刻注意搜集点点滴滴的信息：在上班路上、在办公室、在大街上、在与朋友交谈时、在饭店在家听别人闲聊时、在读报纸杂志时、上街购物时、周末郊游时……任何一个企业、一个单位、一个家庭和一个人，都有可能是某种产品的购买者，因此你都要保持高度的敏锐性。

牢记自身的工作职责，处处留心，处处留神，便可以把握无时不在、无处不有的客户。

### Tips

细致观察是挖掘潜在客户的基础，学会敏锐地观察别人，就要求销售人员多看、多听、多问、多记、多想。不论何时何地，销售人员都应当随身准备一本记事本，将听到、看到的每一条有用的信息及时地记录下来，这是一种良好的职业习惯，是让自己成为“有心人”的必要条件。