



据统计，一个不愿自我提升的销售人员，得到发展的机率大概不超过3%，所以说销售人员想要发展自己必定要有此“志”，并且能够很好地进行自我提升。经验得以积累，技能得以提高，心态得以坚韧，具有大将之风，才能成就大将之事。

顶尖 销售人员的 销售圣经

灵活掌握推销技巧 轻松提升销售业绩

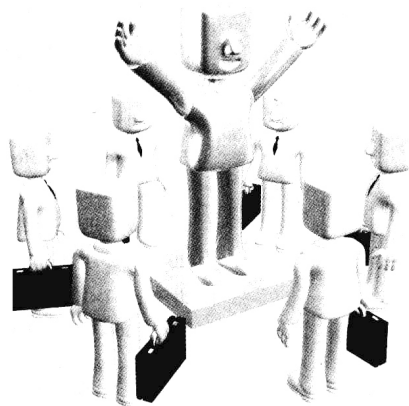
丁砚锋/编著



中国纺织出版社

顶尖 销售人员的 销售圣经

灵活掌握推销技巧 轻松提升销售业绩



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书是针对销售人员在销售过程中可能遇到的各种难题而编写的。内容涵盖了销售心态培养、销售礼仪学习以及实际推销当中的各种技巧运用等,旨在让销售人员掌握一系列可以立刻派上用场的销售理念、策略和技巧,使销售人员能够迅速而轻松地提高销售业绩。

本书概括了众多销售大师的成功经验,内容涵盖了销售领域的各个方面,为读者提供了即学即通、即学即用的销售知识,是一本销售人员必备的销售圣经。

阅读本书,可快速提升销售人员的业务能力,准确、有效地与客户交往,切实提高自身的销售业绩。

图书在版编目(CIP)数据

顶尖销售人员的销售圣经 / 丁砚锋编著. —北京: 中国纺织出版社, 2011.2

ISBN 978-7-5064-6818-3

I. ①顶… II. ①丁… 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 218116 号

策划编辑:李秀英 向连英 责任编辑:魏 萌 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年2月第1版第1次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:22.5

字数:364千字 定价:38.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前 言

销售员是一个伟大的职业,它有别于其他任何职业,销售工作极富魅力和挑战性,自由、激发潜质和高收入是这个职业的最大特点。越来越多的年轻人加入到这个行业中来,为追求梦想而奋发努力。

谁都不是天生的销售天才。即使是最优秀的销售人员,他们在事业上的成就也不是一步登天、平步青云,他们和普通的销售人员在起点上并没有太大的不同。同样的起点,同样的销售流程,他们的能力也不比普通的销售人员高多少。但是,优秀的销售人员要比平常人多付出一百倍的努力和一百倍的辛勤,在这看似光鲜亮丽的背后,却是无尽的汗水。并不是任何人都能够成为一名优秀的销售人员,只有那些比平常人付出更多努力、更多汗水的人,才能真正有所收获,才能成为真正优秀的销售人员。

业绩是说明一切问题的关键。因此,在销售界,怎样才能快速有效地提升销售业绩成为越来越多的销售人员所要重视和学习的问题。

那么,怎样才能快速提升销售业绩呢?从众多的成功销售大师身上不难发现,优秀的销售人员都具有一些共同的品质:良好的心态、丰富的知识、过人的胆识和优秀的人格魅力。正是具备了这些优秀的品质才能使他们在这些看似平常简单的工作中,做出不平凡的业绩。

因此,为了帮助更多的销售人员早日步入成功的轨道,本书以销售活动的基本过程为准线,遵循销售工作的一般规律,结合大量的实例,对成功销售人员所具备的各方面品质、能力与技巧做了全面的阐述。同时,针对销售人员在销售过程中可能遇到的各种难题进行分析和解答。内容涵盖了销售心态培养、销售礼仪学习以及实际销售当中的各种技巧运用等,旨在让销售人员掌握一系列可以立刻派上用场的销售理念、策略和方法,使销售人员能够迅速而轻松地提高销售业绩,从而,使本书真正成为一本能够快速提升业绩的销售圣经。

编著者

2010年10月



目 录

第一章

推销人员必须具备的职业素养

销售人员的职业素养是销售人员在销售过程中需要遵守的行为规范，是职业内在的要求，是一个成功销售人员在销售过程中表现出来的综合素质。培养好的职业素养需要不断地学习和磨炼，而职业素养的培养则更能使推销人员快速融入职场，实现人生价值。

- 培养良好的职业心态 / 2
- 热爱自己的职业 / 5
- 工作要求专业化 / 7
- 不断地给自己“充电” / 9
- 做事情要有计划性 / 11
- 合理安排工作时间 / 14
- 机会总是留给有准备的人 / 18
- 勇于承担，敢于面对 / 21
- 成功来源于自信 / 24
- 相信情感的力量 / 27





顶尖销售人员 的销售圣经

第二章

礼仪——销售人员的必修课

“己所不欲，勿施于人”。从古到今，人们就把礼仪放在为人处世的首要位置。就销售人员个人而言，礼仪可以有效地塑造自己，使交往对象对自己产生专业、敬业、有礼有节的良好印象，从而形成独特的竞争优势。

- 塑造良好形象 / 22
- 微笑是打开僵局的最好途径 / 34
- 销售人员应注意的言谈举止 / 37
- 倾听是了解客户最快的渠道 / 41
- 名片也是一种礼仪 / 45
- 学会赞美你的客户 / 48
- 示范要比解说更直接有效 / 52
- 着装上的礼仪 / 55
- 牢记客户的姓名是成功的关键 / 59
- 用热情来打动客户 / 62

第三章

做销售先学做人

作为一名优秀的销售人员，首先必须是一个正直、专业、自律的人。要记住，总是把别人当傻瓜的人，自己才是真正的傻瓜！不诚心为客户着想，将客户视为斗智的对象，无论其销售技巧有多么专业，沟通能力有多么强，最终总会失败。

- 学会自我管理 / 68
- 多关心你的客户 / 69



- 如何用好“一笑置之” / 72
学会自我反省 / 75
销售首先是推销你自己 / 78
切忌与客户争辩 / 82
要有一颗看淡成败的平常心 / 85
做一个有责任心的销售人员 / 87
走好后退这步棋 / 91

第四章

“好口才”是打开成功销售大门的金钥匙

好的口才是成功的关键,销售工作尤其如此,罗伯特·庞德曾经说过:“这是一个只有两分钟的世界,你只有一分钟向人们展示你是谁,另一分钟让他们喜欢你”。

销售人员应当具备很高的口才能力,要有“把梳子推销给和尚”的本领。要客户接受本不能接受的观点,要会提问、要会巧问,还要会应答、避答,让自己成为一个真正的“口才全能”。

- 好的开场白能抓住客户的心 / 94
口才训练的基本方法 / 97
注意提问的方式方法 / 100
打动客户内心的销售语言 / 103
充分发挥幽默感 / 107
把握好说话的分寸尺度 / 109
巧妙介绍产品和价格 / 112
善于应对的诀窍 / 115
常用的销售口才技法 / 118
把握销售中的口才细节 / 122





顶尖销售人员 的销售圣经

第五章

销售人员必须具备的心理战术

销售不仅是“嘴”上功夫,更是一种心与心的较量。销售人员不仅要懂得客户的心理,了解客户的愿望,还要有随时应对困难的心理准备。

要想提高销售业绩,销售人员就必须懂得一定的销售心理战术,要能够在不知不觉间攻入客户的内心,疏通客户的心理,从而让客户满心欢喜地接受你的观点、意见、提议以及请求。你就可以凭借销售人员丰富的实践经验,打破刻板的印象,消除客户的戒备和抗拒心理,实现销售目的。

- 巧妙利用客户的“从众”心理 / 126
- 知己知彼,解读客户的消费心理 / 129
- 察言观色,了解客户的心理变化 / 132
- 换位思考,站在客户的角度想问题 / 135
- 化解客户的拒绝 / 138
- 找到客户的兴趣点 / 141
- 巧用客户“图便宜”的心理 / 144
- 价格是决定客户是否购买的主要因素 / 147
- 应对客户实施心理战的方法 / 150

第六章

销售人员必须具备的谈判技巧

谈判是沟通的艺术,谈判是合作与冲突的妥协,谈判是现代经商成功的起点。当今成熟的社会,不是卖产品,而是卖满意;销售人员不是首先推销产品,而是首先推销自己。



- 谈判技巧的基本策略 / 154
- 打一场漂亮的价格战 / 157
- 灵活掌握报价技巧 / 160
- 谨防价格陷阱 / 163
- 灵活应对谈判 / 165
- 学会在时间上做文章 / 168
- 冲动是魔鬼 / 172
- 守住自己的底线 / 175

第七章

成功销售的潜规则

“适者生存，勇者胜”。在激烈竞争压力下，优胜劣汰适者生存的现象比比皆是。在这样的社会大潮流中，如果你只会简单的千篇一律、墨守成规，那么等待你的只有挫折和失败。

要想成为销售界的高手，占据销售市场的顶峰，那就要明白成功销售的潜规则！

- 重视客户身边的“小人物” / 180
- 不要以貌取人 / 183
- 距离产生美 / 186
- 真正成功的销售是“双赢” / 189
- 态度决定成败 / 192
- 千里之堤，溃于蚁穴 / 195
- 借口是失败的根源 / 198
- 坚持是成功的关键 / 201
- 切忌急于求成 / 204





顶尖销售人员的 销售圣经

第八章

人脉是成功销售的一半

生活中我们无时无刻不需要朋友,俗话说“朋友多了,路好走”。朋友是你人生一笔巨大的财富,是通往成功的桥梁。美国钢铁大王卡耐基进行过长期研究得出这样一个结论:“专业知识在一个人成功中的作用只占15%,而其余的85%则取决于人际关系”。

销售人员一定要注意对人脉的培养和经营,有了丰富的人脉资源,就好比建筑高楼大厦已打下了坚实的地基,剩下的只是添砖加瓦。

- 广泛积累人脉 / 208
- 拓展人脉的捷径 / 211
- 如何经营人脉 / 215
- 信任是与人交往的基础 / 218
- 学会借助他人的力量 / 221
- 你生命中的贵人 / 224
- 重视小客户的作用 / 227
- 紧紧抓住大客户 / 230
- 有人脉才会有财脉 / 233
- 学会利用客户的人脉 / 236

第九章

为自己销售的产品定位

销售人员在销售之前要有目标和计划性,充分了解所销售的产品,找到符合自己产品的消费人群,这样才能更好地完成销售任务。

克莱门特·斯通曾经说过:“对于强者来说,困难越多成就越大,具体到销售



这个职业来说,在大的机构推销可以获得更大的成功”。世界上不是缺少机遇,而是缺少发现机遇的眼睛,因此,你要学会确立目标,发现市场。

- 了解自己销售的产品 / 240
- 找准销售的方向 / 244
- 确定销售的目标 / 247
- 合理讲述产品的优越性 / 250
- 准确分析客户的需求 / 253
- 找准销售的关键人物 / 256
- 如何应对客户的评价 / 259
- 寻找产品的潜在客户 / 262
- 技巧性地为产品报价 / 265

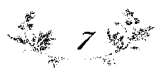
第十章

优质服务是决定销售成败的关键

态度决定一切,好的服务能带来好的效益。最好的服务就是最好的销售,作为一名销售人员,要时刻为客户着想,满足客户的需求,自然而然就会被客户所接受、所喜欢。

乔·吉拉德曾这样说过:“销售产品的名称就叫服务,尽量给你的客户提供最好的服务,让他一想到和别人做生意就有罪恶感”。

- 优质的服务就是最好的销售 / 270
- 要像服务自己一样服务客户 / 273
- 谨慎处理服务中的小细节 / 277
- 经常与客户保持联系 / 280
- 时刻让客户保持信任感 / 283
- 真正的销售始于售后 / 286
- 耐心处理客户的不满 / 289
- 对待客户的异议要注意方式方法 / 292





顶尖销售人员 的销售圣经

如何处理好客户的投诉 / 295

让客户满意是服务的根本 / 299

第十一章

销售人员应如何催账收款

做生意,有两难:销售难,收款更难。俗话说:“卖东西的是徒弟,能收钱的才是师傅。”

催账专家说:收款成功,不但要有强烈的企图心,更要有坚韧不拔之志。坚强的意志是一个人收款成功的必要心理素质。同时,还要不断采取各式各样的手段,软硬兼施,才能让债务人动容,改变原本蓄意赖账的念头。

催账收款时应注意的事项 / 304

电话催账前的准备工作 / 307

电话催款的方法 / 310

电话催账中应注意的细节 / 313

谈判心理在催账中的作用 / 315

催账中的语言表达能力 / 317

催账高手的成功之道 / 320

第十二章

学习优秀销售大师的成功经验

世界上每一位获得成功的销售大师都有着一般人所不具备的优秀品质。天才不是与生俱来的,任何人都不可能轻易地就获得成功。作为一个好的销售人员,要学会借鉴、积累,站在巨人的肩膀上想问题,分析和解决难题,只有这样才能更好地达成销售目的。

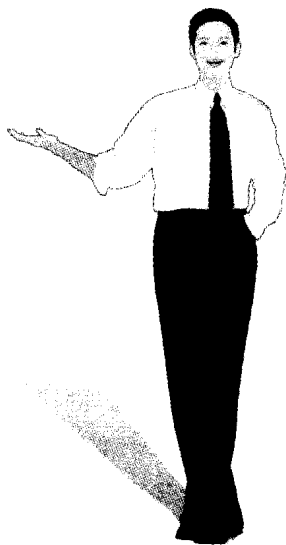


成功来自于信念	/ 224
优秀销售人员的工作态度	/ 227
热爱职业的乔·吉拉德	/ 230
原一平的成功启示	/ 233
“销售鬼才”田中道信的成功秘诀	/ 236
“和平鸽之父”菲勒布斯	/ 239
“拍立得”的热销	/ 241
参考文献	/ 345





销售人员必须具备的职业素养



销售人员的职业素养是销售人员在销售过程中需要遵守的行为规范，是职业内在的要求，是一个成功销售人员在销售过程中表现出来的综合素质。培养好的职业素养需要不断地学习和磨炼，而职业素养的培养则更能使销售人员快速融入职场，实现人生价值。



培养良好的职业心态

对销售人员而言：积极的心态、坚定的信念，是销售成败的关键。

一个人是否能够成功，心态起决定性作用。俗话说：“良好的心态是成功的一半。”只有具备良好的心态，你才能屡败屡战、转败为胜。

销售是勇敢者的职业，每天都要面对各种各样的客户，失败的情形经常不期而至。只有具备一种坚韧不拔、积极进取的心态，你才能取得成功。

从前，鹰和鸡生长在同一个家庭。当时群禽争斗，鹰和鸡备受欺负，它们便去找凤凰拜师学艺。凤凰说：“学艺是一件很苦的事情，但万事开头难，只要端正态度，勤学苦练，像我一样在天空中飞翔也不是一件很难的事。”

鹰听了凤凰的教导，便暗下决心，每天一大早就起床，背负重物练习腾空飞跃，爪和嘴在巨石上来回摩擦，以便它们更加锋利，即使磨出了血也不放弃。鸡听了凤凰的教导，却不以为然，认为凤凰自视清高，它的飞翔本领是天生的，自己要想像它那样飞翔简直就是天方夜谭，但又担心凤凰说自己吃不得苦、偷懒，怎么办呢？后来它想出个主意：每天，当鹰一大早去练功时，它便呼呼地跑上山头叫上几声，以示自己也起得很早；当鹰每次去练爪功时，它使用嘴啄着小石头，表示自己在刻苦学艺。

几年过后，鹰越来越强壮有力，扇动翅膀便能腾空飞翔，挥动爪子就能抓起一只山羊，利嘴能啄死一条蛇；而鸡只能在逼急了的时候飞几米远，其爪只能踩死蚂蚁，其嘴只能啄死了的蚯蚓。当然，鹰脱离了鸡群，而鸡弱小的身体只能靠人类来保护。

心态决定一切。鹰之所以能够学艺成功，是因为它有一个端正的心态，而鸡从一开始就认为学艺是很难的事情，所以它整个学艺的过程只是做样子。



人生是好是坏,不是由命运来决定,而是由自己的心态来决定。积极的心态能够激发人们潜在的聪明才智,能够执著、热情地创造成功;而消极的心态就像粘住昆虫的蜘蛛网,束缚了人们的才华。失败者的心态是:我从来都不行,现在不行,将来更不行;成功者的心态则是:我过去行,现在行,将来更行。

有一个关于三个建筑工人的故事。三个工人在砌墙,有人过来问:“你们在干什么?”第一个人没好气地说:“难道你没看见吗?我们在做苦力——砌墙!”第二个人抬头笑了笑,说:“我们在盖一幢高楼。”第三个人边干活边哼着歌曲,他的笑容很灿烂,开心地说:“我们正在建设一座新城市。”10年后,第一个人在另一个工地砌墙;第二个人坐在设计室里画图纸,他成了工程师;第三个人则成了前两个人的老板。

同样是建筑工人,若干年后却有了不同的命运,而造成这种巨大反差的关键是他们心态上的差异。前者考虑的只是暂时的利益,比如微薄的薪水,这不但使工作充满了痛苦,也使他丧失了前进的动力。后面的两人则不同,他们对未来充满希望,于是痛苦的工作变成了快乐的学习过程,并以此为未来的事业发展奠定了坚实的基础。

大部分销售人员都会为提高销售技巧投入大量的心力。然而,在实际情况中,一个销售人员所遇到的问题中有80%是因其自身心态产生的问题,纵使解决了销售技巧的欠缺也无从改变其根本。要成为一名优秀的销售人员,最重要的是如何能够使自己建立乐观向上的销售心态。

首先,一般的销售人员会产生畏惧心态。一些销售人员往往一开始都兴致高昂地开始做销售工作,但连续几天都只收到拒绝的反馈,渐渐地,他们被客户的拒绝所征服,甚至开始不愿意接打电话了。这就是销售初期销售人员最容易产生的一种畏惧心态。毫无疑问,这种心理反应是完全正常的,然而它却是销售人员不应有的心态。

调整畏惧心态的最佳策略是:每次当你遭受拒绝后,立即进行适当的“自我提示”。例如,被拒绝后,你可以想:“这个人不是我的客户,我又节约了时间,赶紧寻找需要我的客户吧。”当然,光靠“自我提示”也不能持久,我们还可以寻求积极的帮助。有些人销售能够成功,在于他们有与之有共生关系的搭档存在。如果你能找到一位与你拥有同样志向的搭档,两人可以相互支持,相互监督,相互鼓励,这样你的斗志会因此增加很多倍。

其次,一些销售人员会有自卑心态。比如某个销售代表,每次他拜访客户并





顶尖销售人员

销售圣经

与之交谈的时候,话语中总是情不自禁地夹着几声干笑;或是一和客户交谈口头禅就会不断,例如“比方说……那么……嗯……”等。为什么会出现这样的状况呢?答案就是他们的自卑心态在作祟。

销售人员在客户面前过于谦卑的情况非常普遍。但我们需要认识到:我们是来帮助客户解决问题的,所以我们大可不必过于谦卑。要想克服自卑心态,重拾信心无疑是最好的方法。信心来源于充分的准备。如果能在拜访客户之前进行充分的准备,那将奇迹般地给你信心,让你游刃有余,控制大局。

另外,一些销售人员并没有前面所说的那些不良心态,但是他们的问题却在于过分自满。比起前两种不良心态,自满心态的改变更加困难。这涉及自我认识不清的难题,因此,有此心态的销售人员最好能趁自己还没有自以为是时,先找个销售方面的前辈作为你的追逐目标,防止自己掉入孤芳自赏的深渊。接着在心里树立起客户是衣食父母的“大旗”,就算被拒绝也要视为没有能帮到他而感到遗憾。

最后,每当做成了生意,记得要奖励一下自己,但第二天就要告诫自己,一切都要从头开始,还有很多客户等着去拜访。

一个拥有积极心态的人,也是一个强烈地渴望成功的人。在销售的过程中,销售人员的心态决定了销售的成与败。如果你与客户打交道时没有积极的心态,那你就无法说服、征服客户。一个连自己都不相信、不尊重的人,是不能获得他人的信任和尊重的,又怎么能成功呢?“积极的人像太阳,走到哪里哪里亮;消极的人像月亮,初一十五不一样。”要想成为一名优秀的销售人员,就必须变成一个充满活力、充满激情和充满热情的人。积极的心态不但使自己充满奋斗的能量,也会给你身边的人带来阳光。如此一来,销售人员必定能更轻松地获得客户的信赖。

销售圣经

销售人员必须了解自己,正确地评价自己的能力,既不能眼高手低、好高骛远,也不能小有成绩就自以为是、满足于现有的成果,表现出自满的心态,更不能过于谦卑,对自己缺乏信心,让自卑心态作祟,毁了自己的销售生涯。

