

HZ BOOKS
华章经管

张秀满
◎著

卖什么 都成交



NLIC 2970701463

连续**9年**拿下业绩总冠军，被同行形容为“**根本不是人，而是鬼**”的销售超人**张秀满**，纪录至今无人能打破！

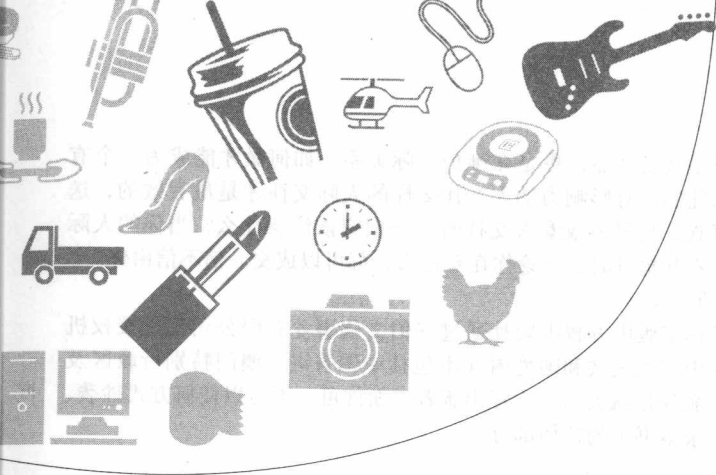
继《这样开发客户就对了！》震撼各行各业后，全新传授“邀约、销售、经营”秘技！

不景气年代
想成为顶尖业务员
就要什么都能卖！



机械工业出版社
China Machine Press

金牌销售员秘术



卖什么 都成交

张秀满◎著



NLIC 2970701463



机械工业出版社
China Machine Press

做业务不只是在卖产品，更是在维护人际关系，如何做才能成为一个有魅力的、值得信任的、有影响力的人？什么样的人际交往才是最有效的，送什么礼物他最喜欢，与男人或女人交往时，分别应该注意什么？当你的人际关系、影响力在不断提升时，无论你在卖什么，都可以成交。信不信由你。

版权所有©张秀满

本书中文简体字版由方智出版社通过安伯文化事业有限公司代理授权机械工业出版社在中华人民共和国境内（不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区）独家出版发行。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制、转载或节录本书中的任何部分。

封底无防伪标均为盗版

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01-2011-2074

图书在版编目（CIP）数据

卖什么都成交 / 张秀满著. —北京：机械工业出版社，2011.5
（金牌销售员秘术）

ISBN 978-7-111-34296-0

I. 卖… II. 张… III. 销售学：人际关系学—通俗读物 IV. F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 074839 号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：赵艳君 版式设计：刘永青

北京瑞德印刷有限公司印刷

2011 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

147mm × 210mm · 4.75 印张

标准书号：ISBN 978-7-111-34296-0

定价：22.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：(010) 88379210；88361066

购书热线：(010) 68326294；88379649；68995259

投稿热线：(010) 88379007

读者信箱：hzjg@hzbook.com

Preface 前言

销售是一件简单快乐的事

在这个竞争时代，倘若没有学历，起码也要有实力。

有学历未必真有实力，倘若真有实力，即使少了一张漂亮的文凭，依然不会减损你的光芒。

记得刚进入业务这一行时，我完全不懂得如何开始，常常乱讲一通，不但做不到业绩，还把所有的人都吓跑，从有朋友做到没朋友……

王永庆曾说：“一年得其要领，三年有成，改变才有救。”当我不知道如何邀约才能成功时，我就问业绩很好的人，每当我问了一个人，就按照他的方式实际练习，青出于蓝更胜于蓝，我以自己邀约成功的经验，出版了第一本书《这样开发客户就对了!》^①，并因

① 本书已由机械工业出版社出版。

为内容十分实用，也得到了许多好评，跃上了连锁书店的年度书籍排行榜第6名。

同样，当我不晓得销售技巧时，我又问了100个人，看他们都讲些什么？然后将大家的技巧都拿来使用，甚至在我没约到人的时候，我会告诉大家：“谁想要找人帮忙沟通？我可以帮忙喔！”就这样，我在一次又一次的练习中进步，销售业绩连续9年冠军。

除了邀约、销售外，包含跟进、促成缔结等技巧，我也是一次一次地向高手请教，并体会到：一个不愿意接受挫折的人，在面对人生困境时，也会遇到阻碍无法前进；一个不愿意破格学习的人，销售的机会，也就永远停留在那里。

在业务行销起起伏伏的人生里，我们的心就像波涛汹涌的海洋，一刻都不能安静下来，在世俗名利的牵绊下，有的人害怕自己不成功，害怕自己成为社会的边缘角色，于是机关算尽，用尽心机踩着别人往上爬，但我发现，成功的精髓其实很简单：“诚心诚意”“懂得做人”，这两件事而已。

我觉得，做业务是一件简单快乐的事，希望本书所写的业务行销技巧，能够帮助更多人寻找自己生命更高远的视野。

业务行销的学习，就如同微风轻轻抚摸过自己生命的脉络，让自己看清该走的方向、应走的路线，看见业务生命中不同的风景，期盼所有的朋友，头脑转个弯，态度调整一下，让你的业务之路在快乐助人中成功！

Contents 目录

前 言

第1章 练就不错而销的秘诀

要成功，就要从大胆自销开始 / 2

正确的销售顺序：你“内销”了吗 / 3

自己，就是最好的见证 / 5

要学会用钻石的眼光看自己 / 7

克服人们“怕被推销”的方法 / 10

● 更进一步练功夫 先从小活动开始 / 16

达到不错而销的小技巧 / 17

如何得到业务伙伴 / 25

第2章 想成为销冠，就向销冠学习

职业军人成为销冠的秘密 / 33

电话开发，也可以收入满满 / 47

● 更进一步练功夫 陌生电话开发技巧 / 50

● 更进一步练功夫 电话开发成功四字要诀 / 53

蝉联九年销售总冠军的秘诀 / 54

● 更进一步练功夫 别在热门时段送礼 / 59

● 更进一步练功夫 你要跟别的业务员不一样 / 62

● 更进一步练功夫 应有的礼貌不能少 / 65

第3章 找到客户的攻心点，机会就是你的

交情比专业更有效 / 67

● 更进一步练功夫 先做朋友再谈业绩 / 70

你创造了有价值的会面吗 / 71

意外的惊喜是最好的礼物 / 73

请关心表面坚强的客户 / 75

让客户在你肩膀上哭泣 / 78

让客户知道你在意 / 81

告诉客户：“没来看你，心会不安” / 82

贴心小动作，成就大案子 / 83

一开始就让对方感动 / 85

● 更进一步练功夫 感新念旧 / 88

雪中送炭，必做 / 88

● 更进一步练功夫 每个人都是客户 / 91

第4章 赢的秘密

赢的秘密 1 掌握男女有别的特质 / 94

赢的秘密 2 针对女性的销售技巧 / 97

赢的秘密 3 针对男性的销售技巧 / 99

赢的秘密 4 微笑和喜相 / 102

● 更进一步练功夫 越红的人越谦虚 / 106

赢的秘密 5 超感动服务 / 107

赢的秘密 6 请教的心情 / 111

● 更进一步练功夫 没有心机，销售就顺利 / 113

赢的秘密 7 微妙的临场反应 / 115

赢的秘密 8 要有不同的逻辑思考 / 118

赢的秘密 9 出其不意 / 122

● 更进一步练功夫 收现金的客户最快成交 / 123

赢的秘密 10 行动带来好运 / 125

赢的秘密 11 将心比心 / 127

赢的秘密 12 诚实和拼劲 / 130

赢的秘密 13 大方做好事 / 134

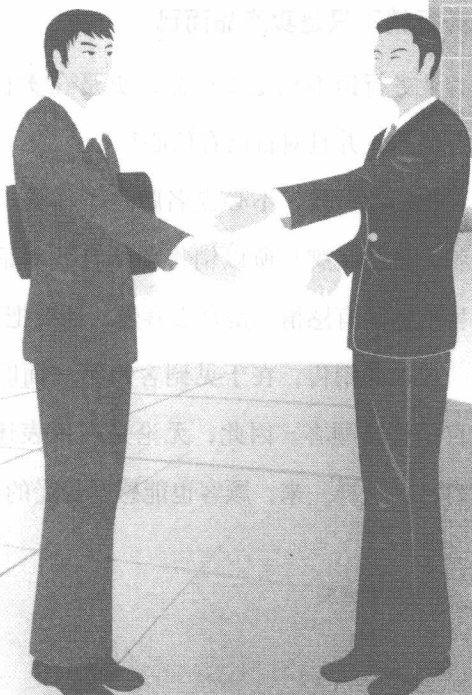
赢的秘密 14 懂得转换话术 / 136

赢的秘密 15 仗义执言 / 138

练就“不销而销”的秘诀

从事行销业务的朋友，在东奔西跑、全身疲惫之余，心中难免有一个愿望：“如果客户愿意主动购买，那该有多好啊？”让客户主动购买，可不是天方夜谭喔！事实上，顶尖业务最上乘的功夫，就是练就“不销而销”的境界——不需要销售人员说破嘴，客户就自愿购买。

在本章中，我将自己的经验整理出各种不销而销的方法，这些方法都很简单也很好用，甚至连在校大学生都可以做到！真的有这么好的事情吗？赶快往下看，你就会知道了！



要成功，就要从大胆自销开始

经常有人问我：成功的业务行销人员，究竟需要具备什么样的特质？

如果从个性来看，活泼热诚又外向，是十分合适的；如果不具备这样的特质，那么至少要敢于主动开口，而不是期望有人会主动向你购买产品。

闽南语有句俗谚：“话若说得美，赚钱好像在赚水！话若说得好，人人都夸好！话若说得清，公司越开越大！”

从这句谚语里，我们不难看出，会说话和不会说话的差别。

从事业务行销工作，会说话虽然重要，更重要的是要懂得自销。

业务行销不只是卖产品而已

业务行销不只是卖产品，更是在卖自己。自销指的是：对商品有信心，并且对自己有信心！

出门的时候，不必提名牌也不需要一身名牌，因为自己就是招牌，就是名牌！所以销售前的自我对话很重要，不但要对自己销售的商品有感情、是真心喜爱，还要把自己销售给客户。

成功的销售，在于见到客户第一面时，就要能够把自己百分之百销售给顾客。因此，无论是在仪表还是形象方面，你都要爱上自己，这样一来，顾客也能感同身受的喜爱上有魅力的你。

我有个习惯，就是每天早上站在房间大镜子前面，仔细端详自己，同时会称赞自己的美丽与自信。因为我是那么爱自己，所以客户也感受到了我的热诚，同样喜爱上我以及我所喜欢的产品。

正确的销售顺序：你“内销”了吗

有一次，我为一家资讯公司上课，当我问大家：“有将产品销售给亲人的请举手？”

放眼望去，只有不到一半的人举起手。

追问未销售给亲人的原因，大概都是“不好意思”、“拉不下脸来介绍”，也有人说“反正亲人都知道我在卖这个产品，要买的话会自动说”。

我做业务一向坚持，一定要将商品销售给自己的亲人（我称之为内销——对内销售）。

内销的原因，为的并不是产品带来的利益，而是因为我喜爱且认同这个商品，加上亲人是最可靠的人，最支持你的后盾，当他们认同你的产品后，也会将自己的人脉一并介绍给你，无形中成为最好的宣传。

我曾经吃过的一种健康食品，是一位相交十年，如亲人般的朋友告知的减肥食品，只因为她说吃了有实际效果，我虽然还没看到产品，就点头购买了，这就是基于对亲人的信任。

数个月后，我的身材的确变窈窕了，许多裤子都显得肥了。当我将衣服改小时，改衣服的大妈看见我“变身”后的效果，立刻托我买两盒，说要跟女儿一起吃；后来到半年前曾经邀请我去讲课的公司时，许多学员见了我也惊呼说：“老师，你最近好像瘦了一些……”就这样一传十、十传百，这款产品马上热销。

朋友很感动地谢谢我帮她宣传，我反倒告诉她，当初如果你没有开口向我销售减肥食品，也就不会有之后的好业绩，所以，“内销”是业务行销上面必要的动作之一。

请赶紧进行这个动作

有些人会说自己不好意思向亲人促销，跟不认识的人反倒能侃侃而谈。其实，这是因为自己内心还没有完全接受产品，所以才会担心亲人万一不接受自己反而没面子。否则，基于希望家人更健康、更美丽或者生活品质更改善等种种因素，一定会责无旁贷，将心中最好的产品推荐给最关心的亲人。

不认识的人，因为可以不用在乎你的感受或面子，通常他们的拒绝也很直接；所以选择以外销优先的人，受到的撞击力强、失败率高、也容易遭受挫折。

正确的销售顺序是先销售给自己，然后再销售给亲人，最后才销售给陌生人。

如果，你是新进销售人员，或者在业务行销中遇到了瓶颈，甚至从未“内销”，那么，请赶紧进行这一个动作吧！

自己，就是最好的见证

我发现做业务行销，如果可以让自己成为最佳见证人，等于是“活招牌”，不必开口，就能吸引客户的好奇。

话说有一年，从未出过保养品的公司，因应潮流趋势，也推出新商品“面膜”。当新商品一推出，就听到不少“等着看好戏”的声音，大家都想知道，过去在公司业绩一向得冠军的我，这下子要怎么冲业绩？

说真的，当年的我，在乍知要销售面膜之初，心中着实十分着急，因为我的皮肤一直很差，加上长期到处跑，肤色也很黑，每一个客户的皮肤都比我好，怎么可能买我介绍的面膜？

“不然，来看看化妆品公司都怎么做面膜广告好了”——我打开电视一看，大家都找知名女星代言，强调用了面膜后的皮肤水水嫩嫩，我跟这些女星一比，根本是“差很大”。

就在我快要想破头时，突然灵机一动：既然，大家都知道我的皮肤很差，那么我何不运用我这“天生的特质”，让大家看看公司的产品是多么地好？

于是，我十分认真的使用产品，别人一天敷一次，我则是一天敷两到三次，不到几天，面膜在我的脸上真的出现了显著的效果，无论我走到哪里，对方一看到我光滑水嫩的皮肤，都立刻问我“到底用了什么产品”，甚至还以“团购”的方式购买，不到一

个月，我的业绩竟然好到让公司缺货！

理所当然，这一次，我又成为销售冠军，也让当初在我背后说风凉话的业务同事们跌破眼镜！

所以，我经常以自己的经验告诉业务朋友们：“业绩不好，不要找理由，先想想，你自销、内销了吗？”

在这一个故事中，皮肤很差的我成为面膜销售冠军的前提是，因为我先说服自己使用，大胆地自我销售，当大家从我脸上看到证明，又发现不用很长时间就能变美时，自然而然地替我宣传，甚至主动订货、催货，因为，客户急着想要跟我一样漂亮！

用生命真心去做

在销售的路上，我都是用生命、以灵魂真心去做，自己的内心，也会有许多的感动，当这份感动传染给身边的人时，就是一份难以想象的销售力量！

我在卖化妆品的时候，会早起半小时，认真使用产品，让它的效果直接呈现在我脸上；销售保健品的时候，对自己的健康状况便予以更多的注意……只要我出现在任何一个人面前，我自己就是我销售产品时候的活招牌。

所以，不管任何产品，只要自己使用后觉得好，就可以激发出最有力道的销售！

要学会用钻石的眼光看自己

很多销售人员都渴望成功，走捷径、跟高手学习。

很多人曾经问我：“为什么你的开发、销售与缔结这么厉害，似乎无孔不入！”

我认为身为销售人员，必须掌握的原则就是：“建立正确的销售心态”。

在这里，有个小故事跟各位分享。

有一位年轻人，十分渴望走销售这条路，他很崇拜成功的开发、销售人员，于是拿出毕生的积蓄，到山上寻访名师。

“师父，这是我所有的积蓄，请你告诉我成为开发、销售高手的捷径！”

师父看了他一眼，说：“你是真的想跟我学吗？”

“对！”年轻人斩钉截铁地说。

“好，那么你先去浇花、打水。”

一整天下来，师父只叫年轻人浇花、打水，年轻人满怀疑惑地去提水桶，走着走着，想到自己花光所有的积蓄、千里迢迢来到山上学技术，要做的却是人人都会的浇花、打水？年轻人越想越生气，开始怀疑师父是一个大骗子！

没想到第二天，师父又叫年轻人去浇花、打水，年轻人很气愤，拍着桌子吆喝：“我不做了！学费还我，我不学了！”

“你真的不学了吗？”师父平心静气地问道。

“没错！”年轻人斩钉截铁地说。

“好，我这里有块石头，你帮我拿到菜市场估价后，再回来告诉我结果如何？”

年轻人瞥了一眼那块黑黑脏脏的石头说：“师父，你是在整我吗？这块又黑又脏的石头是不会有人买的！你怎么还要我拿到市场去估价呢？”

师父说：“你拿去估就对了，但是不能把它卖掉。”

年轻人半信半疑地去市场，回来后告诉师父：“有一个人出了20元^①要买它来当砚台。”

师父听了，告诉年轻人：“你明天再把石头拿去玉市看看人们出多少钱，但记得，绝对不能卖。”

这次，有人出50元购买，年轻人十分兴奋地想将石头卖掉，又想起师父的叮咛，只好摇头说不卖。

第三天，师父又让年轻人将黑石头拿到钻石市场去卖。

不久后，年轻人兴冲冲地跑回来说：“师父，师父！有人出价50万元！可以卖了吗？”

师父摇摇头，告诉年轻人：“不能卖，因为这是钻石的原石，里面的价值高达百万元！”

听到师父的回答，年轻人瞠目结舌，心想，幸好没有将它卖

① 本书所用货币单位都是新台币。

掉，否则可就惨了。

此时，师父又说话了：“年轻人，如果你想学好销售，必须要建立良好的心态，然后从根基打起，因为，没有一个人的成功是随便得来的！要进入销售业务这个行业，用什么眼光来看待自己是很重要的。首先，要有自信、看得起自己，才有推动自己向前的力量，‘动力’就是业务行销人员的生命力！如果你对自己没信心，那么别人看到的你就是没有自信的，所以对你也不会有信心。如果你用菜市场的眼光看待自己，那么你的价值就只值20元；倘若你用玉市的眼光看自己，那么你值50元；但是如果你懂得用钻石的眼光来看自己，那么你将是个无价之宝！”

亲爱的业务朋友们，你想当砚台、璞玉，还是钻石？请“选择你所爱，爱你所选择”。

千万别把钻石当石头

业务行销的路或许艰苦困难，但却充满色彩。也许，你被客户拒绝了好几次，快要没勇气再联络；也可能，遇到联络了一二年的客户，不留情面的翻脸走人的难堪；甚至被客户赶出来……若是遇到这些状况，你是否还能对自己有信心？还是半途而废，成了逃兵？

此时，请回想当初你为什么要从业务这一行，想想在你进入业务行销领域之前，是否就要求自己拥有自信的态度？

如果没有，那么，在别人还未相信你能成功之际，请你用鉴赏钻石的眼光看待自己！