



销售高手

必备的61种高效方法

销售大师博恩·崔西说：“在关键领域，能力的细微差别会产生截然不同的后果……你的销售技能只要提高一点点，就能促使业绩大大提高。”

NOVOSHOU

张进◎著

61种销售必备的高效方法，让你在这个销售当道的商业社会里游刃有余
61个简单易学的销售技巧，让你在这场如今激烈的销售博弈中大获全胜

中国商业出版社



销售高手

必备的61种高效方法

张进◎著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售高手必备的 61 种高效方法 / 张进著 .—北京:
中国商业出版社, 2010.12
ISBN 978-7-5044-7044-7

I . ①销… II . ①张… III . ①企业管理: 销售管理
IV . ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 173846 号

责任编辑 常 勇

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所发行

三河市佳星印装有限公司印刷

* * * * *

787 × 1092 毫米 1/16 18.5 印张 175 千字

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

定价: 35.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

序言

Overture

也许你是一个自认为成功的营销人员，但若问你什么是销售，你会给出怎样的答案呢？如果你的答案仍然只是：“促使客户购买我们的产品或服务，收取费用，为公司获得利润。”这样未免显得过于狭窄与肤浅了。

随着经济、文化、生活的全方位发展，人类探寻事物客观规律的能力得到不断地提高，我们突然发现许多原本不相关的东西实际上都充满着千丝万缕的联系。

现代社会就是一个推销社会，我们每个人都需要推销，每个人都在从事推销。我们无时无刻不在推销自己的思想、观点、产品、成就、服务、主张、感情，等等。

婴儿又哭又闹，于是妈妈把他抱在怀里，将奶瓶塞到他嘴里。他用哭闹向妈妈推销，而订单就是牛奶和妈妈温暖的怀抱；

当孩子稍大一点的时候，他就向妈妈推销他的天真、活泼和可爱的天性；

当他知道钱可以用来买东西的时候，他又采取“赖皮式推销法”，向父母索要零花钱；

上学时，他向老师推销自己的优秀，当然还有顽皮；

上班后，他向上司推销他的建议，他向部下推销他的决策；

恋爱时，他向恋人推销爱情，说服对方相信他能给她带来“安全、幸福和快乐的一生”；

交往中，他向朋友推销“忠诚、关心、体贴和永不磨灭的友谊”；

为人父母后，他向儿女们推销为人处世之道；

男人推销自己的风度和才华；

女人推销自己的温柔和美丽；

.....

可见，推销已经由原来我们理解的“商业推销”变得无时不在、无处不在，变得充满了情感元素。上至政府官员，下至平民百姓，无一不需要推销。不管从事何种工作，无论你的愿望是什么，若要达到你的目的，就必须具备向别人推销自己的能力。只有通过自我推销，最终你才能取得成功，才能达到你的目标，才能实现你的美好理想。

只有理解了推销的真正含义，你才能在一个更高的层次上重新审视自己的工作，才能抛弃已经在你身上根深蒂固的“利润至上”、“以自我为中心”的价值取向。

当你翻开这本书时，请顺手冲上一杯咖啡，一边阅读，一边慢慢品尝亦苦亦甜的滋味。当你翻阅这本书时，你会突然醒悟，其实你认为苦涩的事情往往是幸福的，而这苦涩仅仅是它的表象而已。

但愿从此时此刻开始，你已经将销售看作是一件自然、充满激情的工作了，并已向成为一个销售天才迈出了坚实的一步。

不到最后关头，绝不轻言放弃 / 061

【销售高手必备方法十四】

第三章 精诚所至——对客户心存感激

客户永远是对的！这是一种至高的服务理念，因为无论是设计、研发、生产、销售产品，还是拓展、服务客户，只有把客户当成“上帝”，尊重每一个客户，心怀感恩，真诚地为他们提供最全面、最人性化的服务，客户才会为你做得更多。

如果我们每天都能带着一颗感恩的心去面对客户，他们就会感受到我们的热情和真诚，就会更信任、更支持我们！

对你的客户说一声“谢谢” / 068

【销售高手必备方法十五】

对客户真诚，就是对自己负责 / 072

【销售高手必备方法十六】

转变出发点，从为己到为客户 / 077

【销售高手必备方法十七】

与其隐瞒缺点，不如坦言相告 / 081

【销售高手必备方法十八】

信誉，永远比金钱更重要 / 087

【销售高手必备方法十九】

千万不要歧视任何一位客户 / 091

【销售高手必备方法二十】

情感营销，占领客户的大脑 / 095

【销售高手必备方法二十一】



目

录

第四章 优质服务——业绩飙升的捷径

优质服务，是现代商业一直提倡的主题。作为营销人员，你的发展和生存，靠得是客户，靠得是有持续性的客户。要做到这一点，说难不难，说易不易，想牢牢抓住客户的心，就是四个字——优质服务。

用周到的服务抓住客户的心 / 100

【销售高手必备方法二十二】

附加服务是增强忠诚度的良剂 / 103

【销售高手必备方法二十三】

惟有优质服务才有优异的业绩 / 108

【销售高手必备方法二十四】

消除抱怨是稳固客户的最好时机 / 113

【销售高手必备方法二十五】

客户的利益是你服务的航标 / 118

【销售高手必备方法二十六】

把客户当作自己的一部分 / 121

【销售高手必备方法二十七】

主动为客户提供更优质的服务 / 124

【销售高手必备方法二十八】



第五章 信心十足——实现成交的密码

销售员销售的第一产品是什么？就是销售员自己。把自己成功地推销出去，你的销售就成功了一半。很难想像，一个对自己都没有信心的人，又怎么可以把自己和公司的产品销售给客户。

成功销售员都具有强烈的自信心和自我价值。信心来自哪里？信心来自了解。我们要了解我们的行业，了解我们的公司，了解我们的产品。另外，我们一定要了解我们自己。

摆正心态，才能树立信心 / 130

【销售高手必备方法二十九】

相信自己一定能说服客户 / 133

【销售高手必备方法三十】

告诉自己“我一定能行” / 137

【销售高手必备方法三十一】

敢于向“不可能”发起挑战 / 142

【销售高手必备方法三十二】

客户的拒绝一定是有原因的 / 147

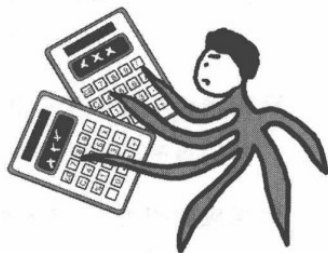
【销售高手必备方法三十三】

战胜拒绝首先得战胜自己 / 152

【销售高手必备方法三十四】

面对拒绝，办法总比问题多 / 158

【销售高手必备方法三十五】



第六章 积极敬业——有能力才有实力

一份职业，一个工作岗位，都是一个人赖以生存和发展的基础保障。同时，一个工作岗位的存在，往往也是人类社会存在和发展的需要。所以，爱岗敬业不仅是个人生存和发展的需要，也是社会存在和发展的需要。

作为营销人员，不以位卑而消沉，不以责小而松懈，不以薪少而放任，这就是敬业！敬业的你终将获得你想要的：丰厚的薪水、更高的职位、更完美的人生！

把你的销售工作当成事业 / 166

【销售高手必备方法三十六】

积极向上的心态激发自身潜力 / 171

【销售高手必备方法三十七】

对自己高要求，才会有高成就 / 178

【销售高手必备方法三十八】

提高素质，使你的工作更高效 / 183

【销售高手必备方法三十九】

不断学习，完善你的知识结构 / 189

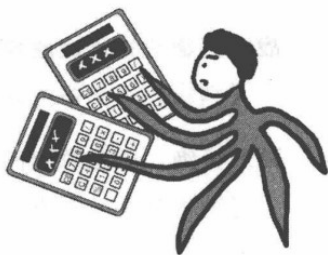
【销售高手必备方法四十】

玩转销售过程中的心理游戏 / 194

【销售高手必备方法四十一】

增强应变能力，适应不同客户 / 200

【销售高手必备方法四十二】



第七章 目标引导——一切行动为成交

成交是指顾客接受推销员的建议及其推销劝导,并立即购买推销品的行动过程。它是面谈的继续,是整个推销工作的最终目标。简而言之,成交就是推销员用来“诱使”顾客实现购买或承诺一项建议。

没有成交,谈何销售?对于任何一个销售人员来说,无论过程多么艰辛和完美,倘若不能拿到最后的订单,其结果也会以失败告终。对于一个企业来说,只有不断成交,才能促进资金回笼,赢得企业的良性发展。成交是营销的终极目的,也是企业生存的命脉。在销售活动中,永远都只有两个硬道理:第一,卖出去;第二,卖上价。

投客户所好,寻找突破口 / 204

【销售高手必备方法四十三】

说赢客户,并不等于成交 / 208

【销售高手必备方法四十四】

调查了解,找准客户的买点 / 212

【销售高手必备方法四十五】

见招拆招,解开客户的“心结” / 217

【销售高手必备方法四十六】

攻心为上,给客户设置心理陷阱 / 224

【销售高手必备方法四十七】

纠正观念,回款才是硬道理 / 231

【销售高手必备方法四十八】

出色口才,你就是靠嘴吃饭的 / 236

【销售高手必备方法四十九】



第八章 思维制胜——条条道路通罗马

在当今茫茫商海中，竞争对手林立，产品日新月异，许多生产企业和商业企业的产品、商品因无竞争优势而滞销，大量积压，甚至完全卖不出去；许多新开发的产品迟迟推销不出去；许多好的商品卖不出应有的价钱。在这些情况下，普通的销售经理、销售人员只会按惯例销售，束手无策，坐以待毙。

但是，推销天才总是用积极的态度从事销售，总是根据自家商品的情况、竞争对手及其商品的情况、市场上某种商品的供求情况、可以合作的伙伴的情况等，构想出并采用奇特的方法，找到商机或创造出商机。把积压的商品快速销售出去，把新开发的好产品很快地卖给广大顾客，把价格偏低的商品以较高的、甚至高得多的价格卖出去；迅速增加现有商品的销售量，大幅度地提高经济效益；抓住某种良机或危机大发一笔。

反向思维，必然独树一帜 / 242

【销售高手必备方法五十】

引发好奇，吸引客户的目光 / 246

【销售高手必备方法五十一】

巧借良机，赚取更多利润 / 249

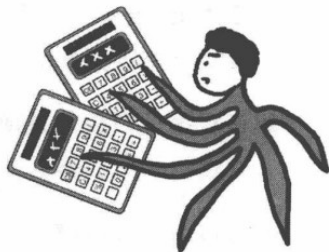
【销售高手必备方法五十二】

投其所好，满足客户需求 / 252

【销售高手必备方法五十三】

情感先行，让客户产生好感 / 255

【销售高手必备方法五十四】





快乐消费，使客户体验快意 / 258

【销售高手必备方法五十五】

限量销售，制造抢购热潮 / 261

【销售高手必备方法五十六】

借网打鱼，合作中实现双赢 / 265

【销售高手必备方法五十七】

眼光独到，危机就是商机 / 268

【销售高手必备方法五十八】

制造假象，引发客户兴趣 / 271

【销售高手必备方法五十九】

表面吃亏，赢得客户关注 / 273

【销售高手必备方法六十】

自创商机，超前思维出奇效 / 276

【销售高手必备方法六十一】



第①章

理念至上——成功由热情决定

推销人员对客户的态度是否热情，将在很大程度上影响客户的最终决定。顶尖销售人员之所以能够成功，就在于他们在任何时候、任何情况下都会对自己的公司与客户抱有感染人心的热情。

他们是如此的热情，他们对自己所在的公司以及公司的产品保持着充分的自信，以至于使得他们周围的每一个人都不由自主地认为他们是绝对可信的，同时相信他们所推荐的产品是值得购买的。

❖ 关心客户不能只停留在嘴上

营销人员在向客户推销某种产品或服务时，客户往往会认为营销人员是为其自身利益着想才千方百计地想把产品推销给自己的，所以他们势必会存有一种戒备心理。因此，营销人员必须具备良好的素质和心理条件，结合顾客不同的心理状态，使顾客先接受自己，继而再接受自己所推销的产品或服务。

有一次，日本著名的保险销售天才山田正皓去拜访客户时，恰好赶上天空中乌云密布，眼看暴风雨就要来临了。忽然，他看到被访者的邻居有一条毛毯晒在院子中，主人却忘记出来将它收起。于是他便大声叫道：“要下大雨啦，快把毛毯收起来吧！”

山田正皓的这句话对这家人而言无疑是一种发自内心的关怀，女主人非常感激他，而他要拜访的客户也因此非常热情地接待了他。

在山田正皓早期的推销工作中，有一位先生曾经坚持要购买两份同样的保险，一份立在他自己的名下，另一份给他太太。山田正皓遵从了这位客户的要求。但是在输入客户资料时，他发现两份保险分开投保的费用，比以同样金额夫妇共同投保一份的费用高出 20%。他立刻打电话给这个客户讲明，如果这两份保险愿意合并为一份的话，至少可以省下 20% 的费用。客户十分感激他，并欣然接受了他的建

议。从那以后，这位客户与他成为了好朋友。

在山田正皓的推销工作中，他始终在思考自己能为客户做些什么。虽然因为此事他的佣金减少了很多，但是这部分损失他早就从那位客户所介绍的朋友处得到了补偿。他的客户中有不少是企业的经营者，遇到这些客户，他就会想，自己能为他们的企业做些什么，能带给他们什么样的利益，这个思考模式就是他的推销哲学。

有一次，山田正皓去拜访一位老客户——一家房地产公司的总裁。他到客户的办公室时，正巧遇到这位总裁的一个朋友，这位朋友正为不知如何运用一块闲置的土地而发愁。他立刻为其介绍了一家专门建设出租公寓的建筑公司。还有一次，他主动撮合一家电视娱乐软件商与另一家电脑软件公司的负责人认识，目的就是想助他们一臂之力。

在山田正皓的销售生涯中，这样的例子不胜枚举，他为什么要这样做呢？因为这是一个天才推销员所具有的附加价值。推销是要付出情感的，关心别人就等于关心自己，帮助别人的同时也帮助了自己。只要你能够充分表露出为客户服务的诚意，并且全力以赴地帮助客户，客户就一定会感觉得到，就会对你很信任。

山田正皓在接受一家杂志的访问时曾说：“与客户接触时，一走进门，要让客户感觉舒服，而不要让其感觉到压力，他们就会和你建立长期的业务关系，他们会逐渐喜欢上你，信任你。这个原则年复一年地跟随着我，成为我开展销售业务的基石。你先别管任何其他的技术，也不要尝试它们。你只要想办法让客户觉得和你在一起很舒服，喜欢并且信任你，让他们觉得你是来为他们提供服务的，而不是来卖东西的就行了。”

山田正皓在推销过程中总是竭尽全力地鼓励和关心客户，使客户感受到温暖，把他当成知心的朋友，这对他的推销工作起到了积极的



作用。二十几年来，他因业务关系而结识的朋友超过数千人，而且大部分都保持着联系，这又为他的推销工作起到了不可估量的推动作用。

做生意就是交朋友。要取得客户的信任，你就要真诚地关心他，这会化解任何客户的冷漠和拒绝。无独有偶，美国著名的汽车销售员乔·吉拉德之所以取得如此巨大的成就，就是因为他真正表现出了对客户关心。

乔·吉拉德说：“美国的那些大饭店，就连厨房里都洋溢着对顾客的热情和关心……当我卖掉一辆车，顾客要离开的时候，他们的心情就像他们从大饭店里走出来的时候一模一样。”

汽车卖出去以后，吉拉德对客户的关切之情，始终是温暖的。他说：“客户回来要求服务，我总是尽我所能，帮他们将事情办理得尽善尽美……你要像个大夫那样，他的车子出了问题，你要痛他之所痛才行。”

吉拉德将每一位客户都当作朋友来看待，他说：“客户可不是累赘，他们是我的衣食父母，是我的饭碗。我将所有客户的情况都建立了系统档案。我每个月要寄出 1.8 万张卡片。而且，无论客户买我的车与否，只要与我有过接触，我都会让他们知道我始终记得他们。我寄卡片的所有出发点只有一个字：爱。世界 500 强企业中，许多公司都在采用我创造的这套客户服务系统。我的这些卡片与垃圾邮件不同，它们充满爱。我每天都在向客户发出爱的信息。”

只要成为客户信任的推销员，你就会受到客户的喜爱与信任，而且能够与客户之间形成亲密的朋友关系。一旦形成这种亲密的关系，客户自然就会购买你推销的产品。

所以，推销员必须是充满爱心的人，你要爱你的客户、爱你所推销的产品，这样你才能得到客户的回报。如果你对客户及其周围的事

物冷漠、无动于衷，那么你是不可能与客户成为朋友的，也不可能成为一个优秀的推销员。鼓励并且关心你的客户，使他们有一种满足感和成就感，把他们当作一生一世的朋友，这对你的推销工作有着不可估量的作用。

有一家跨国公司在某酒店举行会议，会议结束后留下了大量的酒水饮料。酒店的销售部经理建议将这些酒水饮料作为福利分发给酒店的员工，市场部经理建议先入库保存，以备那家公司派人来取。然而，酒店总经理却做出了一个大家意想不到的决定：由酒店派车将这些物品为该公司送货上门。当该公司收到这些物品时，上至总经理，下至普通员工，无一不感到意外惊喜。该公司总经理立刻表示，该公司今后所有的大型会议一律都到这家酒店举办。

真心诚意地对待你的客户，想他们之所想，关心他们之所关心，这是赢得信赖的敲门砖。信赖有如严寒冬日中的暖流，炎炎烈日中的清风，它能够扫除人与人之间的冷漠与隔阂。信赖在你的推销工作中是最宝贵的媒介。有了它，客户对你将不再设防；有了它，客户能坦诚地对你叙说他真正的需求。这样一来，余下的问题就是你如何共同尽最大的努力达成客户的需求了。有些推销员常常苦恼于与客户面对面时找不到合适的话题，他们非常羡慕那些能和客户愉快交谈的推销员们。其实，如果你能以你的真诚关心客户，你们之间就一定有谈不完的话题。

“关心”不能仅仅是在口头上说“我真的关心你”，而是要付诸实际行动。关心是“我知道客户想什么”；关心是“我知道客户的喜好”；关心是“我知道客户需要什么样的信息，我会设法将其提供给客户”；关心是“不管生意做不做得成，我想和你成为好朋友”；关心是“对客户的问题表示真诚的关切，并设身处地地帮助他们解决这些问题”。