

中国式销售宝典

倍增你的赚钱能力

面对面

顾问式实战销售



凤凰出版传媒集团
凤凰出版社

面对面

顾问式实战销售

(红金版)

周嵘◎著



凤凰出版传媒集团
凤凰出版社

图书在版编目(CIP)数据

面对面顾问式实战销售 / 周嵘著. —南京: 凤凰出版社, 2010. 7

ISBN 978-7-80729-845-8

I. ①面… II. ①周… III. ①销售—方法 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第129828号

书 名 面对面顾问式实战销售(红金版)

著 者 周 嵘
责任编辑 韩丽娜 毕春月
出版发行 凤凰出版传媒集团 凤凰出版社
出 品 凤凰出版传媒集团 北京凤凰天下文化发展有限公司
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
印 刷 北京君升印刷有限公司
北京市顺义区高丽营镇
开 本 787×1092毫米 1/32
印 张 6 彩 插 2
字 数 95千字
版 次 2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷
标准书号 ISBN 978-7-80729-845-8
定 价 28.00元

本图书凡印装错误可向承印厂或北京凤凰天下文化发展有限公司发行部调换, 联系电话: 010-58572106

推荐语

周嵘的文字风趣、幽默、条理清楚、见解精辟，举例比喻无不叫人拍案叫绝；他的销售实战经验丰富，功底深厚，有很强的专业水平及深度。本书绝对不容错过！

——中国首届十大策划人、中国十大营销管理专家 赵强

最具颠覆性的销售原理，最具实战性的销售技巧，开启巅峰销售的大门。

——亚洲第一口才教练、学习型中国执行主席 刘景澜

周嵘历时十八年潜心研究销售理念及实践精华，将极具实战性的销售精髓凝聚在本书中，绝对值得一读。

——中国十大策划专家、中国实友会的缔造者 石岩

告知型销售已经过时了，顾问式销售才是王道！本书中所探讨的面对面顾问式实战销售秘诀就是最具杀伤力的

市场竞争武器。

——高端销售第一人、原施乐全球冠军 王零

只要你掌握了面对面顾问式实战销售的秘诀，你也可以成为像周嵘一样的销售大师！

——深圳市感恩文化发展有限公司董事长、中国服务营销专家 李羿锋

只要你能参悟本书中的理念，实践本书中的技巧，没有哪一个客户是说不通的，没有哪一样产品是卖不掉的。

——珠海格力电器股份有限公司副董事长兼总裁 董明珠

如果你想提升销售能力、提高销售业绩、增加收入及利润、拓展市场、超越竞争对手……那么本书就是你的必备工具和最佳选择！

——广州合才企业管理咨询公司董事长 张栋

本书是周嵘十八年来从事销售和咨询工作的经验精华，如果你能亦步亦趋地跟随本书的理念，它将指引你走向成功巅峰。

——慧聪国际董事局主席 郭凡生

周嵘的销售说服技巧，值得从事销售工作的年轻人用心学习研究。

——中国太平洋建设创始人、中国华佗论箭智慧国际集团董事局主席 严介和

走近《面对面顾问式实战销售》，你就走近了周嵘；走近周嵘，你就走近了巅峰销售。

——中国商业领导力第一导师、盛世影响力教育训练集团董事长 易发久

推荐序

能卖才是硬道理

不仅是销售，更是顾问

随着网络的进步和信息技术的发展，客户获得产品信息的途径越来越多，如网络、电视广告、DM等，传统的告知型销售所能带给客户的信息已经沦为千篇一律的、令人厌烦的“卖东西”的说辞。与产品的高技术含量、无数次的获奖经历、一大堆荣誉证书相比，客户更关心你的产品能为他们做什么，带给他们什么好处，以及整个销售过程中他们能获得怎样的体验和感受——周嵘认为，客户在买卖过程中买的的就是感觉。

因此，传统的那一套销售流程已经不能轻易打动客户，传统的销售模式业已受到挑战。作为现代营销的最先进理念，面对面顾问式实战销售模式应运而生。

面对面顾问式实战销售是作者经过18年一线销售经验检验、认证的成功销售模式。传统销售理论认为：客户是上帝，要卖给“上帝”性能好、价格低的产品，“上帝”就会满意；服务就是为了更好地卖出产品。而面对面顾问式实战销售认为：客户不仅是上帝，还是衣食父母，是利

益共同体；能给客户带来好处的产品才是好产品，服务等于关心，要让客户感动；销售者不仅是销售，更要做客户的朋友和顾问。

顾问就是站在专业角度和客户利益角度向客户提供专业意见、解决方案和增值服务，使客户能够正确使用及发挥产品的价值，给客户带来好处和快乐，而销售就是要将以上内容提供给客户。

如何扮演好销售者和顾问这两种角色，正是本书所探讨的内容。

不仅有道理，更有技巧

销售，可大可小。大可做跨国集团，小可做一针一线。销售不等于“卖东西”，不是随随便便能成功的。在实际中，很多销售人员拼命地预约，一见客户就迫不及待地讲解，跑折了腿、磨破了嘴地讨好客户，可客户就是不买账。究其原因，这些销售人员并不懂得销售。

销售作为一门学问，是有道理的。

道理是什么？道理可以帮助大家了解“为什么”。如本书中，周嵘用简单精炼的语言恰到好处地揭示了很多道

理，比如针对客户的：为什么客户不买、为什么客户拒绝、为什么客户不信任……或者是针对销售人员的：为什么要问客户问题、为什么要赞美客户、为什么要了解客户需求、为什么要做好售后服务……这些都是销售过程中实实在在的一些道理，不复杂，可谓“小”道理，却是大智慧！

但是仅仅靠道理是做不好销售的，更做不成顾问。因此，面对面顾问式实战销售不仅要知道“为何”，还要掌握“如何”，也就是让道理发挥应有作用和效果的方法和技巧。

周嵘拥有丰富的企业一线销售实战经验，曾经成功销售过20多种产品，学习、积累和研究了各种先进理念及实践精华。因此，在本书中的每一个章节中，你都可以看到实实在在的销售方法和训练技巧，比如说服的技巧、聆听的技巧、肯定认同的技巧、赞美的技巧、批评的技巧、开发客户资源的方法、介绍产品的方法、解除客户反对意见的方法、成交的方法、转介绍的技巧……

面对面顾问式实战销售方式贯穿于销售活动的整个过程，因此销售过程中的每一个步骤、每一个动作、每一句

话都应该是有道理可依、有规律可循的。所有的这些方法技巧都充实了面对面顾问式实战销售的内涵，让面对面顾问式实战销售没有流于形式主义和概念化，而是形成了独具杀伤力的市场竞争武器。

不仅是图书，更是工具

本书是周嵘先生18年的实战经验与研究心血，不仅是一本畅销的销售宝典，更是一套长效的实用工具，适合任何产业、阶层的销售人员。

全书以问开始，以问结束。有道理，但道理并不玄虚；有技巧，但技巧简单而实战。销售原理、流程、方法与工具相结合，风格明快、清晰，内容简单、易学，极富实操性。

你可以利用书中的每一个经典问题，在销售生涯中的各个阶段向自己反复发问。只要你把书中的道理揣摩透彻，将方法技巧烂熟于心、运用灵活自如，你就会发现：销售，其实很简单。只要你掌握了面对面顾问式实战销售的秘诀，想不成功都难！

你也可以成为销售大师！

著名出版策划人：白沙
2010年7月5日于北京

目录

contents

推荐语 /III

推荐序 /VI

第一章 面对面顾问式实战销售的原理

- No.1 面对面顾问式实战销售的核心、类型及模式 /2
- No.2 销售买卖的真谛 /22
- No.3 人类行为的动机 /36
- No.4 面对面顾问式实战销售过程中，客户心中在思考什么 /44

第二章 面对面顾问式实战销售的关键 ——沟通

- No.1 沟通的原理 /50
- No.2 说服的技巧 /66
- No.3 聆听的技巧 /92
- No.4 肯定认同的技巧 /98
- No.5 赞美的技巧 /102
- No.6 批评的技巧 /106

第三章 面对面顾问式实战销售的十大步骤

- No.1 做足准备 /112
- No.2 调整心态 /120
- No.3 开发客户 /130
- No.4 建立信赖感 /138
- No.5 了解客户需求 /142
- No.6 介绍产品 /148
- No.7 解除反对意见 /154
- No.8 成交 /162
- No.9 促进转介绍 /168
- No.10 做好售后服务 /172