

不懂行销的只卖产品，累
行销达人只卖定位和梦想 !!

How to Sell Brilliantly in
Good Times and Bad

行销王

现学现用的简易创富手册

制造最佳业绩的王者之道

行销“狂人”

(英) 尼古拉斯·贝提★

(Nicholas Bate)

李婵★译

全球行销达人们
人手一册的实战指南

的销售是行销

的行销是定位

定位是营造气场

最牛的气场造就超凡业绩

让销售业绩翻番的营销技巧

凤凰出版传媒集团 | 凤凰联动
江苏人民出版社 | FONGHONG



凤凰决定
DECISION

不懂行销的只卖产品，累！
行销达人只卖定位和梦想！

How to Sell Brilliantly
in Good Times and Bad

行销王

现学现用的简易创富手册

凤凰出版传媒集团
江苏人民出版社

凤凰联动
FONGHONG



凤凰决定
DECISION

图书在版编目 (CIP) 数据

行销王 / (英) 贝提 (Bate, N.) 著; 李婵译. —
南京: 江苏人民出版社, 2011.2

ISBN 978-7-214-06760-9

I. ①行… II. ①贝… ②李… III. ①市场营销学
IV. ①F713.50

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第000267号

How to Sell Brilliantly in Good Times and Bad by Nicholas Bate

Copyright © 2010 by Nicholas Bate

Published by arrangement with Infinite Ideas Limited

The Simplified Chinese edition published 2010 by Jiangsu People's Publishing House
All rights reserved.

江苏省版权局著作权合同登记: 图字10-2010-511

书 名	行销王
著 者	(英) 尼古拉斯·贝提
译 者	李 婵
责任编辑	王 楠
出版发行	江苏人民出版社 (南京湖南路1号A楼 邮编: 210009)
网 址	http://www.book-wind.com
集团网址	http://www.ppm.cn
经 销	江苏省新华发行集团有限公司
印 刷	北京科星印刷有限责任公司
开 本	880毫米×1230毫米 1/32
印 张	6.75
字 数	105千
版 次	2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷
标准书号	ISBN 978-7-214-06760-9
定 价	25.00元

(江苏人民出版社图书凡印装错误可向本社调换)

引言

销售——你建立商业王国的唯一制胜法宝。其他一切所谓“法宝”都无关紧要。你可能怀疑这种说法过于夸张。不，事实上，毫不夸张。在内心深处，你对此深信不疑。这就是为什么我们创造了这本销售秘笈。在任何时候，这些最为有效、最为新颖的方法都将是思想的良师、行动的指南，即使经济萧条，也能助你过五关斩六将，攻克销售重重难关。如果你只是销售新丁，这本书会为你打开明灯，指明前路；如果你以往业绩辉煌，现今却因世道艰难，难以突破，这本书将助你厉兵秣马，旗开得胜；如果你的团队总是错失良机，将利润拱手于人，想要反败为胜，秘诀就在这本书里。

本书注重实战，简单易懂。书中提供大量精确用语，你可以直接引用，与客户和同行打价格战，打成本战，运用简单易行的销售战术，速战速决。如果你想要崭露头角，即使所在团队人员缩水，总体销售欠佳，你也能迅速脱颖而出，将奖金分红挣到手。另外，在每章末尾，本书会为你解答所有棘手问题。因此，这本指南将确保你成为营销大王，使你的优势发挥到极致：

- 发现新商机
- 维护现有业务

· 应对各种拒绝理由，如“没钱”“太贵了”“你难道不知道这行现在很不景气么？”

- 通过电子邮件、正式提案或正式演示进行销售
- 确信你是独一无二的
- 击败竞争对手
- 学会谈判，而不只是降价
- 与准客户进行高质量的谈话
- 保证盈利
- 按时完成交易，及时完成交易，预计交易完成时间
- 即使压力重重，也能保持活力

本书内容还将告诉你一些秘诀，怎样激励你的团队？如何解决矛盾，预见商机？如何找出差异，创造更多特色？

本书几乎涵盖所有销售秘诀，确保你即使在艰难世道也能创造辉煌业绩。

更为重要的是，这些销售理念操作可行。无论你身处何种行业，是经营着一家四人小型窗户清洁公司，还是一位独立顾问，或是欧洲药品管理局季度销售的负责人，你大可运用“拿来主义”，变这些销售理念为销售战术，开拓你的商业帝国。

本书结构紧凑，编排合理。前几章带你感受销售的各个要点。如果你已有大量销售经验，看看前几章就能速成。这些章节的设计目的在于让你迅速进入主题。书上所有重点部分都被一一标注，常见棘手问题和快速的应对措施清晰地展现在你面前。你可以根据个人喜好和需求，随机阅读，加深对某些章节的理解；或是从头到尾，通篇阅读，力求全面把握前几章的含义，使销售技巧为己所用。

为了确保你不会遗漏前十二章出现的任何信息，第十三章总结前文，同时，提供简明扼要的概述，帮助你与同事、团队一起回顾前文。第十四章列出清单，将前文中提到的所有销售基础和技能一一罗列。第十五章和第十六章举出更多实例，向你证明，使自己及产品独树一帜是多么的重要！接下来，第十七章详细介绍了销售战略步骤，帮助你快速运用销售理念，将销售做大做强。第十八章则给出了更多的相关资源，一旦深入挖掘，你将受益匪浅。

请相信，我们完全支持你！如果你已经决定现在是时候再创销售辉煌——翻开书本，开始阅读吧！

引言 /1

1 主动出击 获取新业务

点石成金：天天出去，拓展新业务！ /1

业者必修：十条捷径，帮你抢占大商机！ /2

生意做成了，问问为什么？ /2

生意丢掉了，问问为什么？ /2

回顾每笔成功的生意，优势何在？ /2

联系老主顾，开拓新市场 /3

让交易方式更简便 /4

简单一点，直销吧！ /4

电话营销，应该怎么做？ /7

与你的生意伙伴保持联系 /10

评估你的收益 /10

提高效率 /11

黄金法则：三条法则，帮你搞定新客户！ /11

询问 /11

电话营销：选择+专注 /12

创意行销 /12

实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /13

“嫩豌豆”蔬果零售店 /13

粉红女性“没问题”咨询公司 /13

EMEA分部——星际软件公司 /13

立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /14

小结 /15

待办事宜 /16

2 正确定位、排序、追踪新业务

点石成金：定位、排序、追踪新业务为何如此重要？ /17

业者必修：十条捷径，帮你定位、排序、追踪新业务！ /18

了解对方预算情况，对准客户进行定位 /18

了解对方决策能力，对准客户进行定位 /18

了解对方需求，对准客户进行定位 /19

按重要性依次排序 /19

用简单的方式，对准客户进行排序 /20

依照各销售环节的重要性跟进 /20

创建简易工作流程，跟进业务 /20

告诉每个人怎样按程序办事 /21

不断回顾和改进 /21

用结果代替简单市场调查数据 /21

黄金法则：四条法则，帮你定位致胜！ /21

定位 /22

排序 /22

善用业务跟踪系统 /23

让人人使用该系统 /23

实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /24

“内外兼修”绅士裁缝店 /24

粉红女性“没问题”咨询公司 /24

EMEA分部——星际软件公司 /24

立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /25

小结 /26

待办事宜 /26

3 掌握提问技巧 增强自我优势

点石成金：提问为何如此重要？ /29

业者必修：十条捷径，帮你拿下好生意！ /30

三类问题的组合：开放式、封闭式、苦痛式 /30

通过提问，营造和谐氛围 /31

通过提问，对业务进行定位 /31

通过提问，影响对方的购买标准 /31

通过提问，让对方意识到业务的重要性 /32

通过提问，引导顾客的注意力 /32

通过提问，对下一步行动达成一致 /32

通过提问，了解对方上级 /33

通过提问，给自己留一点思考的时间 /33

通过提问，获得客户反馈信息 /34

黄金法则：六条法则，帮你提高业绩！ /34

每笔业务都很重要 /34

改变客户的标准 /35

调查客户，确保没问题 /35
步步为营，紧跟客户 /35
问一问，还有没有别的生意可做？ /36
学会记笔记 /36

实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /36

“嫩豌豆”蔬果零售店 /36
粉红女性“没问题”咨询公司 /37
EMEA分部——星际软件公司 /37

立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /37

小结 /38

待办事宜 /39

4 磨练销售技能 积累实战经验

点石成金：销售是场比赛，先练习再实战！ /41

业者必修：十大方法，帮你练就超强气场！ /42

在团队例会时反复练习 /42
销售培训时进行练习 /42
去拜访的途中练习销售 /42
从简单销售技巧开始练习 /43
通过练习，让大家做正确的事 /43
练习提问 /44
练习如何做PPT（幻灯片）简汇 /44
练习如何收场，确认信息 /44
预想练习结果 /44
进一步改进有效的训练法 /44

黄金法则：六条法则，帮你运用气场致富！ /44

定位 /45

电话营销：选择+专注 /45

反对意见处理 /46

收场确认 /46

议价谈判 /46

倒带回放 /46

实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /47

“经典形象”绅士发廊 /47

粉红女性“没问题”咨询公司 /47

EMEA分部——星际软件公司 /47

立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /47

小结 /48

待办事宜 /48

5 深入了解客户 牢牢锁定业务

点石成金：了解、发展、锁定业务为何如此重要？ /49

业者必修：十大方式，帮你了解、发展、锁定业务！ /50

鉴定客户真实需求，了解你的业务 /50

聆听使你了解客户 /51

记记笔记，加深对客户地了解 /51

通过开放式提问，进一步发展业务 /51

通过封闭式提问，进一步发展业务 /51

通过苦痛式提问，进一步发展业务 /52

独特卖点帮你锁定客户 /52

个人的独特卖点传递卓越 /53

制造紧迫感，锁定客户 /53

了解竞争对手的独特卖点 /54

黄金法则：三条法则，帮你锁定财富目标！ /54

差异即是优势 /54

投资不等于开支 /55

紧迫感是推动力 /55

实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /56

“嫩豌豆”蔬果零售店 /56

粉红女性“没问题”咨询公司 /56

EMEA分部——星际软件公司 /57

立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /57

小结 /58

待办事宜 /58

6 展示实力 抓住商机

点石成金：抓住商机为何如此重要？ /59

业者必修：十大方法，帮你充分展示你的实力！ /60

回答客户的每一个问题，清晰说明解决方法 /60

展现热情 /61

调动全部感观来推销 /61

电子邮件简洁明了 /61

提案清晰明了 /62

- 做个PPT简汇或是推销 /62
- 善用参考信息和案例研究 /66
- 谈论收益使你展现实力 /66
- 展示实力：你的“量”的优势，还有“质”的优势 /67
- 展示实力：推销风格与对方行事风格一致 /67
- 黄金法则：六条法则，帮你领会实力才是硬道理！ /67
 - 重“量”不重“质” /67
 - 先投资，才有回报及利润 /68
 - 行动的理由 /68
 - 不要只做个PPT汇报了事，行动起来 /68
 - 保持激情 /68
- 实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /69
 - “内外兼修”绅士裁缝店 /69
 - 粉红女性“没问题”咨询公司 /69
 - EMEA分部——星际软件公司 /69
- 立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /69
- 小结 /70
- 待办事宜 /70

7 圆满收场 成功销售

- 点石成金：收场确认为何如此重要？ /73
- 业者必修：十大方法，帮你做得更圆满！ /74
 - 收场是为了确认订单成立 /74
 - 收场是为了确认下一步工作 /74

- 用简单的提问来进行收场确认 /74
- 提供备用选项，做好收场确认工作 /75
- 收场确认时权衡各方情况 /75
- 步步紧追，做好各项细节收场确认工作 /75
- 收场确认是谈判的第一步 /76
- 确认业务就是收场 /76
- 收场时确认每一位决策者都在场 /77
- 该收场时就收场 /77
- 黄金法则：三条法则，帮你赢得终身客户！ /77
 - 收场、收场、再收场 /77
 - 更多收场，尽在邮件 /78
 - 保持强劲势头 /78
- 实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /79
 - “内外兼修”绅士裁缝店 /79
 - 粉红女性“没问题”咨询公司 /79
 - EMEA分部——星际软件公司 /79
- 立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /79
- 小结 /80
- 待办事宜 /80

8 正确处理反对意见 赢得客户信赖

- 点石成金：正确处理反对意见为何如此重要？ /81
- 业者必修：七大棘手异议，三种处理战略！ /82
 - 情况一 电话营销中的反对意见 /82

情况二 会议室里的反对意见 /84

三大处理方案 /85

黄金法则：三条法则，帮你化解不利因素！ /87

避免拖延 /87

避免削减预算 /87

积极定价 /87

实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /88

“嫩豌豆”蔬果零售店 /88

粉红女性“没问题”咨询公司 /88

EMEA分部——星际软件公司 /88

立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /89

小结 /89

待办事宜 /90

9 把握谈判议价策略 抢占先机

点石成金：谈判议价为何如此重要？ /91

业者必修：十大谈判策略，帮你更加主动！ /92

没有收获就不给折扣 /92

给点小折扣 /92

折扣要精确 /93

慢慢给折扣 /93

预先进行计算 /93

有时，销售跟价格无关 /94

检查各项条款及细则，尤其注意付款方式 /94

- 新的一年，新的合同 /94
- 好好干，干得好 /95
- 收场，再次确认 /95
- 黄金法则：三条法则，帮你提升说服力！ /95
 - 保护你的利润 /95
 - 检查所有的条款和细则 /95
 - 相信你自己 /95
- 实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /96
 - “嫩豌豆”蔬果零售店 /96
 - 粉红女性“没问题”咨询公司 /97
 - EMEA分部——星际软件公司 /97
- 立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /97
- 小结 /98
- 待办事宜 /98

10 有效管理客户 实现最佳业绩

- 点石成金：客户管理为何如此重要？ /99
- 业者必修：十大方法，帮你管理顶级常客！ /101
 - 杜绝臆想 /101
 - 保持紧密联系 /101
 - 确定老主顾了解你的近况 /101
 - 总有新鲜话题聊 /102
 - 恳求老客户，介绍新买主 /102
 - 做事要做最好，软件要比硬件好 /102

- 针对新的财政预算和来年的计划，提出新问题 /104
- 深入了解客户 /104
- 每位客户都有专属客户经理 /104
- 为每位客户制定计划 /104
- 黄金法则：三条法则，帮你赢得客户信赖！ /105
 - 不断强调你的价值和独特卖点 /105
 - 时刻开展收场确认工作 /106
 - 自信、强大 /106
- 实战演练：这样可以马上提升销售业绩 /106
 - “内外兼修”绅士裁缝店 /106
 - 粉红女性“没问题”咨询公司 /106
 - EMEA分部——星际软件公司 /107
- 立竿见影：大刀阔斧地干吧！ /107
- 小结 /108
- 待办事宜 /109

11 保持高弹性 实现高利润

- 点石成金：保持弹性，提高忍耐力为何如此重要？ /111
- 业者必修：十大方法，帮你提高个人忍耐力、精力和注意力！ /112
 - 明确关注对象 /112
 - 尽量减少琐事 /112
 - 休息，休息一下 /113
 - 提高效率 /113