

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

M
sale
莫萨营销拿单系列

■ 赵 成 编著 ■



拿到订单 的100个 故事

-
- 走进别人的故事 启悟自己的智慧
 - 用故事演绎销售 用智慧拿取订单



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销拿单系列

拿到订单的100个故事

赵 成 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

拿到订单的100个故事 / 赵成编著. —北京: 人民
邮电出版社, 2010.12
(莫萨营销拿单系列)
ISBN 978-7-115-24278-5

I. ①拿… II. ①赵… III. ①推销—方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第214122号

内容提要

这是一本有效提升销售人员拿单水平的实务性工具书, 书中内容一方面强调了销售人员树立良好心态的重要性, 另一方面也对销售工作中的各个环节做了详实的剖析。

作者通过讲故事的方式, 对销售人员如何修炼好心态、如何把握销售过程中的各个关键点提供了极富实战性的指导。本书通过100个故事以及“五位一体”的内容结构形式, 让读者在品读故事的过程中体会销售精髓, 掌握拿单技巧。

本书适合一线销售人员、销售经理、相关培训师等使用。

莫萨营销拿单系列 拿到订单的100个故事

◆ 编 著 赵 成

责任编辑 乔永真

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 15.5

2010年12月第1版

字数: 182千字

2010年12月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-24278-5

定 价: 30.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“莫萨营销拿单系列”序

没有订单就没有业绩，更谈不上成就销售事业。拿到订单应该是每一位销售人员心中实实在在的目标。

那么，如何能够顺利拿到订单？在成功签单的道路上需要运用哪些技巧、学习哪些经验、避免哪些误区？在对客沟通中都有哪些应对话术、电话应该怎么打？如何才能提高拿单效率？

为了解决上述问题，“莫萨营销拿单系列”图书通过对拿单技巧的总结、有效沟通话术的汇总、电话销售沟通实战情景演练、拿单应避免误区的呈现以及对故事里拿单智慧的解读，全方位演绎了销售过程中各个工作要点所需用到的方法、技巧以及面对不同销售状况、销售问题时的应对策略、解决办法，是销售人员提升销售业绩的学习指导书。

本系列图书共5本，分别是《拿到订单的100个技巧》、《拿到订单的100个沟通话术》、《拿到订单的100个电话》、《少犯错误多拿单》、《拿到订单的100个故事》。

本系列图书旨在从不同的侧面和角度帮助销售人员掌握拿单本领、提升拿单水平，确保其成功拿到每一单。本系列书特点如下。

1. 寓景于理

每一个技巧、话术、误区等都有实际的销售工作场景作为依托，贴近销售一线，更有利于销售人员进行学习和模仿套用。

2. 全而不繁

书中汇总的技巧、话术、误区等针对销售工作中可能遇到的各种对客情况及销售人员自身工作问题展开，全面而系统；对每个要点均用销售案例、实战场景、“一句话的事”等模块进行了诠释，内容通俗易懂，让读者在轻松阅读中快速领会其精髓所在。

3. 看了就能用

在书中，我们针对各种情况、问题等均总结了相应的话术、解决方法，以适应不同行业销售人员的需求，方便其在销售实战中灵活套用，是一套“看了就能用”的自我能力提升实务手册。

“莫萨营销拿单系列”图书适合销售一线的各类销售人员学习使用，也可作为销售管理者指导下属的参考用书，或供培训师开发销售培训教材时参考使用。

衷心希望各位读者在阅读本系列图书时提供宝贵意见，以便作者在修订本系列图书时加以补充和完善。

莫萨营销研究中心

前言

销售是一项复杂的、极富挑战性的工作。从销售新手到销售精英，这是一个不断学习、自我成长的过程。不知道学习、不懂得学习的销售人员很难在销售的道路上走远。

做销售就是为了拿单。那么如何能够顺利拿到订单？有哪些技巧和方法？如何提高自己的销售业绩？这就需要销售人员具有“拿来主义”精神，从销售精英的故事中总结经验、从寓言案例中启悟智慧，汲取故事中的精华，用智慧拿下订单。

本书针对销售人员的心态训练以及销售工作中的9大工作要点，通过100个故事和“五位一体”的内容结构形式，完美演绎销售过程以及成功的拿单智慧。销售人员能在品读故事中体会销售智慧，掌握拿单技巧与方法，进而成功拿单。

一个训练：通过故事展示拥有良好心态对销售人员的重要性，通过实景模拟案例告诉销售人员如何修炼10大阳光心态。

9大工作要点：寻找客户、建立客户关系、挖掘客户需求、专业赢得信任、跟进准客户、有效说服、消除疑虑、促进签单、做好服务。

100个故事：根据每一工作要点需要用到的技巧、方法等，通过100个故事加以诠释。

五位一体：将每一技巧、方法通过“拿单故事、故事里的拿单学、延伸思考、实景模拟、一句话的事”等五个模块来全面展现该技巧方法是什么、怎么用。

本书适合销售一线人员，尤其是销售新人使用，也可作为销售培训的教材，或者作为企业销售管理人员指导下属的参考书。

在本书编写的过程中，杨扬、孙宗坤负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，刘俊宝、王波、张秋敏参与编写了本书的第1、2章，肖书民、杜文文参与编写了本书的第3、4章，刘建芳、安乐参与编写了本书的第5、6章，郭建忠、宋桂清、韩凤参与编写了本书的第7、8章，蒋鹏、莫子剑参与编写了本书的第9、10章，全书由赵成统撰定稿。

莫萨营销研究中心

2010年11月

目 录

第1章 好心态带来好业绩 / 1

- 雄心——创造奇迹的利器 / 2
- 信心——成功的第一要素 / 4
- 恒心——水滴石穿的谜底 / 6
- 爱心——广结人脉的源泉 / 8
- 虚心——容纳百川的谦恭 / 10
- 平常心——得意失意的淡定 / 12
- 敢争的心——勇往直前的动力 / 14
- 无畏的心——傲视群雄的资本 / 16
- 感恩的心——心灵互动的法则 / 19
- 乐观的心——指向辉煌的明灯 / 22

第2章 找对客户才有机会 / 25

- 让你的左脑转起来 / 26
- 客户可能就在你身边 / 28
- 掌握客户的有关资料 / 30
- 全面撒网，重点捕捞 / 33
- 找到那个拍板的人 / 35
- 把竞争者的客户拉过来 / 37

第3章 有效建立客户关系 / 40

- 让名片成为你的代言人 / 41
- 制服可能的“拦路虎” / 44
- 让客户先欠你个人情 / 46
- 不怠慢任何一个客户 / 49
- 给客户一个接触的理由 / 52
- 主动些，热情接近客户 / 54
- 慢慢来，不要吓跑客户 / 56
- 30秒，吸引客户的注意 / 58
- 做一个学生，向客户学习 / 59
- 赞美是世界上最动听的语言 / 62
- 一开始就打开客户的话匣子 / 64
- 诚信是销售人员的第2张名片 / 66

第4章 如何挖掘客户需求 / 69

- 狼的耳朵 / 70
- 鹰的眼睛 / 72
- 要学会提问 / 74
- 需求是可以创造的 / 77
- 勤劳才能挖出生命中的金子 / 79
- “统一战线”，调动一切力量 / 81
- 揭开面纱，揭示客户的购买动机 / 83
- 发现新大陆——客户的潜在需求 / 86

第5章 体现你的专业程度 / 89

- 有计划，才专业 / 90
- 犯错误，不可怕 / 92
- 报价也需要专业 / 94
- 产品推荐更要专业 / 97
- 完美解决客户疑惑 / 99
- 销售的不应只是产品 / 102
- “一个中心”不动摇 / 104
- 专业还要有专业的外在形象 / 106
- 全面掌握产品知识是必须的 / 108
- 亲爱的客户，一起来体验吧 / 111
- 引导客户，而不是一味推销 / 113
- 缓下来，不要急着向客户推销 / 116
- 有吸引力的产品说明才能抓牢客户 / 118

第6章 跟踪有需求的准客户 / 121

- 豹的速度 / 122
- 360°跟进 / 124
- 跟进不是跟紧 / 126
- 不抛弃，不放弃 / 127
- 跟丢了，还有救 / 130
- 非同一般的拜访 / 132

让客户觉得你的产品很抢手 / 135

第7章 有效说服的沟通策略 / 137

寻找共鸣 / 138

用身体说话 / 140

不比不知道 / 143

让客户不断点头 / 145

N种证据的力量 / 147

礼物拉近彼此距离 / 149

制造忧虑增强紧迫感 / 152

语言魅力的2.0时代 / 154

最温柔的利器——笑 / 157

让产品自己开口说话 / 159

以情动人，还是以理服人 / 161

跳出说服的N个“雷区” / 163

第8章 疑虑消除让销售继续 / 166

最后一个异议 / 167

客户在想什么 / 168

你可以说“不” / 171

“第三者”介入 / 173

给客户留足面子 / 175

“稀释”大法的威力 / 177

认知对比原理的应用 / 179

异议来了，订单还会远吗 / 181

解释还是无视，这是个问题 / 183

用承诺给客户打一剂“强心针” / 185

因人而异，不同性格不同应对 / 187

8招解决最敏感的异议——价格异议 / 190

第9章 签单技巧促交易达成 / 194

主动出击 / 195

让步的艺术 / 197

“收买”客户 / 199

机会来了，就要抓住 / 201

卸掉客户的成交压力 / 203

请将不如激将 / 206

一边是利，一边是弊 / 208

将心比心，用诚心换订单 / 210

情感成交策略——调动客户的右脑 / 212

第10章 做好服务使合作久稳 / 215

尊重客户 / 216

一诺值千金 / 218

3D版的关怀 / 220

与客户一起成长 / 222

细微处打动客户 / 224

客户是上帝，更是朋友 / 226

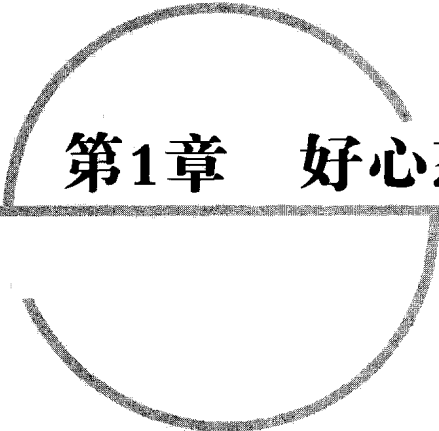
客户有大小，服务不打折 / 228

特别的礼物，给特别的他 / 231

做全天24小时的专业顾问 / 233

真诚的服务永远是无法拒绝的 / 235

超出想象的服务：每次进步一点点 / 237



第1章 好心态带来好业绩

好心态是销售人员从事销售活动的基本保证，没有积极向上的心态，销售人员就永远无法创造骄人业绩。因为从接触客户的那一刻开始，销售人员就一直在用“心”和客户对话，只有积极的心态才能获得客户的青睐，赢得订单。

优秀的销售人员莫不胸怀冲天的雄心、必胜的信心、不变的恒心、浓浓的爱心、永不知足的虚心、恬静的平常心、敢争的心、无畏的心、感恩的心和乐观的心，它们就像太阳一样照亮销售人员前进的道路。

销售人员若能拥有上述10大阳光心态，则会在销售的道路上无往而不利。

那么，如何塑造这10大阳光心态，为销售人员带来好业绩呢？

雄心——创造奇迹的利器



拿单故事

青年伽利略对科学非常痴迷，他为了说服父亲让自己去求学，和父亲进行了下面的谈话：

“听我说，父亲，”伽利略说道，“我想问您一件事，是什么促成了您同母亲的婚事？”

“我喜欢她。”

“那您有没有喜欢过别的女人？”

“没有的事，孩子。家里的人要我讨一位富有的太太，可我只对你母亲钟情，要知道你母亲从前可是一位姿艳动人的姑娘……”

“父亲，我现在也面临同样的处境。科学是我唯一的需要，我对它的爱就如对一位美貌女子的倾慕，我要成为科学界的巨人。亲爱的父亲，您有才干，但没有雄心，而我却能兼而有之！为什么我不能达到自己的愿望呢？我会成为最杰出的学者。我能够以此为生，而且比别人生活得更好。”

“我没有钱供你上学。”父亲无奈地耸了耸肩。

“父亲您听我说！很多穷学生都领取奖学金，我为什么不能去领一份奖学金呢？您在佛罗伦萨有那么多朋友，他们会尽力帮助你。他们只需要去问一问公爵的老师奥斯蒂罗·利希就行了，他了解我，知道我的能力……”

“嗯，你说的有理。这是个好主意。”

伽利略一把抓住父亲的手，猛力摇动：“我求求您，父亲，求您想方设法，尽力而为。我向您表示感激之情的唯一方式，就是……就是保证成为最伟大的科学家……”

就这样，伽利略成功获得了父亲的支持。他通过刻苦的学习，一步步朝自己的目标奋进，最终成为伟大的物理学家、天文学家和哲学家，近代实验科学的先驱者。



故事里的拿单学

伽利略在青年时代就树立了远大的抱负，立志成为“科学界的巨人”，实属难能可贵。但他并不是空立志，而是将这雄心壮志付诸行动。他通过自己不懈的刻苦学习，脚踏实地地向自己的目标迈进，最终成就了科学界的一个奇迹。

销售人员也应如此，既然选择了销售这样极富挑战性的工作，那么从迈入销

售门槛的第一天起，就应立下大志，并时时鞭策自己奋发进取，在销售的道路上披荆斩棘，走出一条辉煌的销售之路。其次，销售人员要把雄心落实到行动上，不空喊口号，要通过持续的学习和工作实践锤炼自己，在行动中不断进步。须知，要想开出成功的花朵，就要付出奋斗的汗水。

延伸思考

重新审视伽利略的故事，我们不禁有如下三个思考。

1. 如果伽利略对自己不是高要求，而是看轻了自己，结局会不会有所不同呢？
2. 如果伽利略没有明确的实现自己远大抱负的计划，幻想一步登天，一夜成名，他还能成为伟大的科学家吗？
3. 如果伽利略忍受不了学习的辛苦，三天打鱼两天晒网，结果又会怎样呢？

同样，销售人员也是如此，不光要有雄心，还要为了实现这一远大抱负而努力奋斗，将雄心落到实处（见图1-1），以免空立志。

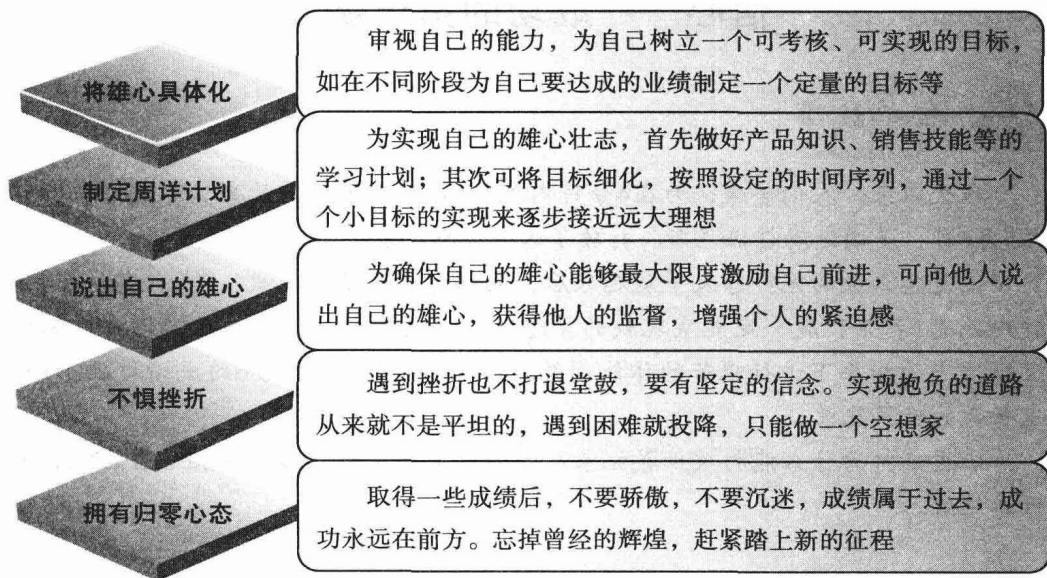


图1-1 销售人员正确对待雄心的5个做法

实景模拟

雄心可以为销售人员的工作提供原动力，促其扫除销售道路上的障碍，走好迈向成功的每一步。

某公司销售精英老王退休前正在为新人做最后的演讲，他出了一个题目让大家作答。他声称，答对者在今后的三年内，成就必将超越自己。题目是：你认为

销售工作中，最重要的是什么？

新人们纷纷举手回答，有的说是技巧，有的说是真诚，还有的说是口才……老王对这些答案不置可否，只是点头微笑。等大家说完后，老王的脸色变得有些凝重。很显然，他没有获得期望的答案。“大家刚才的答案都有一定道理，但是——”说到这里，老王停顿了一下，环视会场一周，然后继续：“要想成为最优秀的销售人员，最重要的是要有一颗雄心！这就是我这么多年销售经验的总结，谢谢！”

说完，老王对着台下深深一鞠躬，会场顿时爆发出一阵如潮般的掌声。

一句话的事



雄心就是要有远大志向，设定远大目标，但要求销售人员既要仰望天空，还要脚踏实地。

信心——成功的第一要素



拿单故事

很久以来，人们普遍认为在4分钟内跑完1英里是不可能的事。不过，在1954年5月6日，美国运动员班尼斯特打破了这个世界纪录。

他是怎么做的呢？每天早晨起床后，他都对着镜子大声喊：“我一定能在4分钟内跑完1英里！我一定能实现我的梦想！我一定能成功！”然后，他在教练库里顿博士的指导下进行艰苦的体能训练。终于，他用3分56秒6的成绩打破了1英里长跑的世界纪录。

班尼斯特为什么能打破世界纪录？因为班尼斯特有信心，他相信自己能打破世界纪录。



故事里的拿单学

这个故事说的是，信心促使班尼斯特创造奇迹，做成了大家认为“不可能的事”。他用每天早晨的大喊获得信心，用几句简单的语言时时激励自己并逐渐渗透于内心。这样，他就拥有了一往无前的勇气和必胜的信念，最终创造了新的世界纪录。

对销售人员来说，借鉴班尼斯特的方法提升自信不失为明智之举。销售人员可以在每个清晨，对着镜子里的自己大喊：“我是最棒的，今天我一定能拿到订单！”“这个月我一定超额完成任务！”……然后，带着饱满的精神开始一天的工作，那么，你必将信心十足地完成每一项任务。

延伸思考

像班尼斯特那样，不断地通过语言上的自我暗示，唤醒自己的潜力，培养自己的信心。当然，如果只是对镜大喊而不付出努力去工作和学习，那么只会使信心流于表面，没有实用价值。

信心源自能力，源自学习。因此，销售人员还需通过遵从如图1-2所示的4种方法提升自己的信心，并将这种对自己、对产品和对公司的信心传递给客户，成为客户的专业顾问，博得客户的信赖。

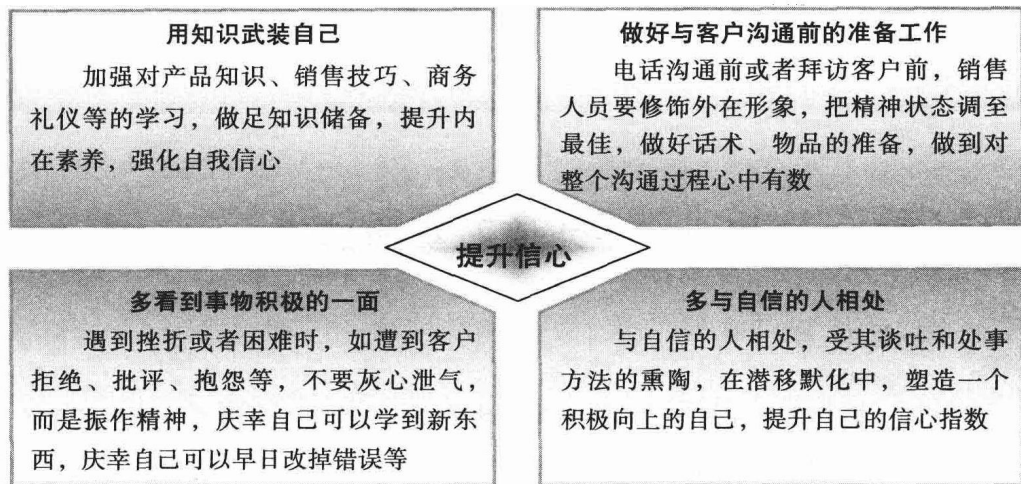


图1-2 销售人员提升信心的4种方法



实景模拟

相信自己是最好的，相信自己的产品和服务是最好的，只有这样，销售人员才能在销售过程中披荆斩棘，争取订单。同时，销售人员还要将这种自信通过穿着打扮、言语、眼神、手势等表现出来，赢得客户订单。

客 户（两手交错，神情严肃）：我急忙把你叫过来，是要告诉你一个坏消息。

销售人员（眼神专注）：您有话直说，我对我们的地板有信心！（说毕，还攥了一下拳头）

客 户：我们的检验人员发现，贵公司的大理石地板在放射性上只能达到国家标准的B类，我们在室内很难用这些产品。你要理解我们的难处，现在的购房者越来越理性了，对健康和环保看得很重。

销售人员（坚定地摇了摇头）：这绝对不可能，我们对石材的放射性经过多次检测。检验显示，内照射指数为0.8，外照射指数为1.0，完全达到A类标准，在室内任何地方使用都是没有问题的！

客 户（挑衅似的看着销售人员）：难道是我们错了？

销售人员：我想我们之间可能有什么误会，不如我们请权威的第三方鉴定机构再次鉴定，您看怎么样？

客 户（微笑着摆了摆手）：不用了，你的自信已经足以让我相信贵公司产品的品质。而且，我要向你道歉，刚才我是骗你的，对不起，希望你不要介意。预祝我们今后合作愉快！

一句话的事



对自己抱有信心的销售人员，也必将促使客户对他萌生信任的绿芽。

恒心——水滴石穿的谜底



拿单故事

一位著名的销售大师，在他即将告别推销生涯的时候，应邀做了一场告别演说。

那天，会场内座无虚席，人们期待着大师的精彩演讲。大幕拉开，舞台正中央吊着一个巨大的铁球，下面放着一个大铁锤。一位老者在人们热烈的掌声中走了出来，他就是那位销售大师。

人们惊奇地望着他，不知道他要做出什么举动。这时，主持人对观众讲：请一位身体强壮的人到台上。转眼间，已有一名小伙子跑到了台上。老人告诉他游戏规则，请他用大铁锤去敲打吊着的铁球。年轻人拿起铁锤，拉开架势，全力向那吊着的铁球砸去，吊球动也没动。他接着用大铁锤连续砸向铁球，可铁球还是一动不动。观众们都等着老人做出解释。

老人却一言不发，只是从上衣口袋里掏出一把小铁锤，然后对着那个铁球敲打起来。他用小锤每敲一下，就停顿一下……10分钟过去了，20分钟过去了，会场开始骚动，有人干脆叫骂起来，老人却置若罔闻。人们纷纷离去，会场出现了大片空缺。留下来的人们也喊累了，会场安静下来。

老人敲打到40分钟的时候，坐在前面的一个妇女突然尖叫一声：“球动了！”刹那间会场鸦雀无声，人们聚精会神地看着那个铁球。那球以很小的幅度动了起来。老人仍旧一锤一锤地敲，铁球在老人一锤一锤的敲打中越荡越高，它拉着那个铁架子“哐哐”作响，它的巨大威力强烈地震撼着在场的每一个人。场下爆发出一阵热烈的掌声，在掌声中老人转过身来，慢慢地把那把小锤揣进兜里。

老人开口讲话了，只说了一句：“在成功的道路上，你如果没有恒心去等待成功的到来，那么，你只好用一生去面对失败。”

故事里的拿单学

一个身强力壮的年轻人用大锤狠敲几下吊着的铁球，都不能让它动起来，而一个老人用一柄小铁锤，连续敲打40分钟，却让它震荡起来。当观众们耐不住，纷纷叫骂，甚至指责老人时，老人却充耳不闻，坚持不懈地敲打铁球。两相对比，哲理顿显，就像老人说的那样，“在成功的道路上，你如果没有恒心去等待成功的到来，那么，你只好用一生去面对失败。”拥有恒心最终总会带来成功！

这个故事告诉销售人员两个道理：

1. 做销售工作要有恒心，认准的事情勇敢去做，比如认定某客户为潜在客户，就要不遗余力地去争取，直到把订单拿到手；
2. 在持之以恒地做某项工作时，不要轻易受他人影响，哪怕招来嘲笑、拒绝和诘难，甚至是批评，也不要轻言放弃。

延伸思考

世上最简单的是坚持，最难的也是坚持。说它简单，是因为只要人人愿意做，就一定能做到；说它难，是因为“行百里者，半九十”，半途而废的人那么多，而能够善始善终的人终究是少数。故事中的销售大师在40分钟内持续敲击铁球，也是同样的道理。

销售人员欲练就“滴水穿石”的本领，拥有一颗始终前行的恒心，成功拿到每一单，不妨从以下3点锻炼自己，如图1-3所示。

1. 坚持做某件小事

无论是在工作还是生活中，销售人员都可通过培养一个小习惯并坚持实行，在潜移默化中形成坚持的“做事态度”，以此来锻炼自己的恒心，并将这种“态度”扩散到销售工作中。比如坚持每天早上起床后喝一杯水、每天早上上班时爬楼梯等

2. 理性面对挫折

做事情难免会遇到挫折。遇到挫折后若轻易放弃，也就失掉了成功的可能。所以，销售人员一定要正确认识挫折，坚定地走下去。比如在面对客户的拒绝时，一定要从容淡定，继续跟进而不是就此放弃，因为销售是从拒绝开始的

3. 相信恒心的力量

涓涓细水，长流不息，可以磨平巨石的棱角，荡平崎岖的山路。所以，恒心是一份对美好未来的执著追求，是对销售工作的无限热爱，是打动客户的不二之法

图1-3 销售人员锻炼恒心的3种方式



实景模拟

销售人员用一颗恒心对待销售工作、对待每一位客户，也许在短期内不能见到成效，但总有一天会获得丰厚的回报。因而，在销售工作中，切忌三心二意，不能始终如一；切忌患得患失，失去坚持的动力。

保险销售人员李某10年来，一直跟进某潜在客户。一有空闲，他就去拜访该客户，陪他聊天、喝茶和下棋。可一提到保险，客户却丝毫不感兴趣，李某也很无奈。

现在，李某再也不用去客户家了，因为该客户上周去世了。为此，他还有一点儿怨气。可参加完该客户的葬礼，李某被死者的女儿请到了家中。

“非常感谢您10年来，对我父亲的照顾。母亲走得早，我又常年不在家，父亲在家一定很孤独，幸亏有您经常陪他聊天，谢谢您！”

李某有些不解：“你是怎么知道的？”

“我在整理父亲遗物的时候，找到父亲的日记，发现父亲在里面经常提到您，他把您当成了忘年交。虽然他也想过买保险，却又不希望你们之间有利益关系。为了感谢您，我愿意从您这儿为自己买一份保险！”

一句话的事



销售就像掘井，始终都会有困难出现，如果不用一颗恒心坚持到底，怎么能见到泉水涌现呢？

爱心——广结人脉的源泉



拿单故事

有位孤独的老人，无儿无女，又体弱多病。于是，他决定搬到养老院去。

一天，老人宣布出售他的大宅子。购买者闻讯蜂拥而至，住宅底价8万英镑，但人们很快就将它炒到了10万英镑。价格还在不断攀升，老人却一点儿都高兴不起来，他满目忧郁。是的，他舍不得卖掉这栋陪他度过大半生的住宅，但一个人住这么大的房子，实在太冷清了。

一天，一个衣着朴素的青年来到老人家中，弯下腰，低声说：“先生，我很想买这栋住宅，可我只有一万英镑。但是，如果您把住宅卖给我，我保证会让您依旧生活在这里，和我一起喝茶、读报、散步，天天都快快乐乐的——相信我，我会用整颗心来关心您，爱护您！”

老人颌首微笑，把住宅以1万英镑的价钱卖给了他。

故事里的拿单学

体弱无靠，缺少关爱的老人决定出售房子，搬到养老院，是想寻一份关爱。但众多购买者看重的只是他的房子，要把他赶出去。这时，青年出现了，他用自己的爱心和1万英镑，打败了那些愿意出10万英镑甚至更高价钱的竞争者们。

金钱有价，爱心无价。销售人员也要保持一颗关爱他人的心，把关怀传达给客户、亲友、同事和社会，时时从他人角度出发，为他人提供帮助。销售工作中，想客户之所想，急客户之所急，用爱心包围客户，最终销售人员将获得丰厚的回报，因为关爱客户就是服务自己。

延伸思考

重新回到故事，不禁引人思索：青年对老人爱的承诺是不是获得老人住宅的手段，是发自内心的吗？一旦房子买到手，会不会不信守承诺，把老人赶走或者对老人爱答不理呢？但愿不会！

那么，销售人员除了要满足客户需求，是不是还需走得更远，让爱心更加闪耀呢？图1-4介绍的4种方式，可以帮助销售人员把爱心更加具体、深入地奉献给客户。

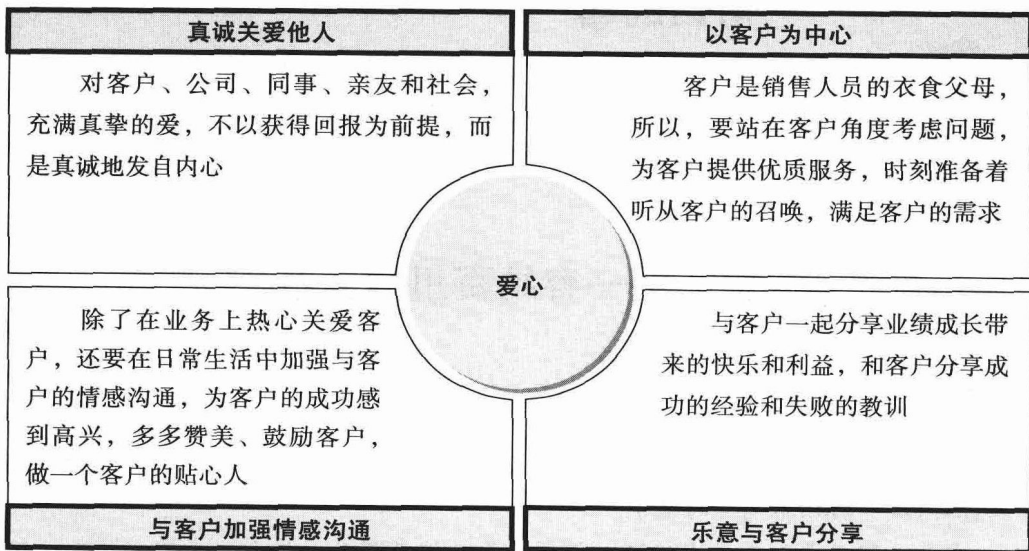


图1-4 销售人员表现爱心的4种方式



实景模拟

爱心体现的是销售人员的能力，体现的是责任，体现的是热情，体现的是服

务客户的积极态度。今天没有爱心，明天就失去客户，只有爱心才能把客户牢牢抓紧。

销售人员马某非常细心，熟知每一位客户的喜好、对客户来说特殊的日子。每逢节假日或客户及其家人生日等，马某都会送上一件独特的礼物，并且随礼物附送一张贺卡或是感谢信。

有一位客户酷爱民乐，很喜欢葫芦丝吹奏的曲子。马某知道后，马上请人录制了多首曲子，刻成光盘送给客户。

此外，马某还会把身边的每一个人都当成客户，并且把他们都当做唯一的客户来对待。因为他知道，每位客户的内心都渴望被关爱、被重视。即使客户深夜给他打电话，他也一定会在第一时间响应。久而久之，客户们都非常喜欢马某，连客户的亲戚朋友都忍不住夸赞他，都乐于和他相处，因为他总是把微笑和关爱带到每一个地方和每一个人。

赢得了客户的信赖，马某的业绩一直在公司名列榜首。一次，一名销售新人向他请教成功秘密，他热情回答道：“凡事要有爱心，要有使命感。多想想能够为别人做些什么，多想想怎么才能让客户满意，而不是贪图个人的利益和便利。”是的，马某正是以这种心态来经营他的销售事业的。

一句话的事



爱心可以温暖客户的心灵，可以消除所有的隔阂，把爱心交给客户，客户也会把订单交到你的手上。

虚心——容纳百川的谦恭



拿单故事

一位名满天下的学者向一位智者问道。他名义上是问道，实际是向智者挑战，所以他摆出一副趾高气扬的样子。

于是，智者没有急着直接进入话题，而是端来茶具，泡上一壶茶。然后，用茶水招待来客，他将茶水倒入访客的杯中，杯满之后还继续往里倒。学者眼看着茶水不停地溢出杯子，很是不解，连忙道：“已经满出来了，不要倒了。”

“其实，你的心就像这只杯子一样，里面装满了自己的看法和主张，你不先把你自己的杯子倒空，叫我如何对你说道？”智者意味深长地说。

学者顿悟，诚心拜倒在智者身边，大呼：“师父，请收下我这个弟子吧！”