

每天学一点



销售技巧

助你成为金牌销售的枕边书

Learn Something Everyday

墨墨/编著

每一个销售员至少应翻阅本书5遍，
并至少从本书中学会100个销售技巧



不论是与客户沟通、读懂客户的意向，或者是取得销售中的主导权，都需要技巧和策略。

打开本书，你将发现与成交有关的秘密……

云南出版集团公司
云南人民出版社

每天学一点



销售技巧

助你成为金牌销售的枕边书

云南出版集团公司
云南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

每天学一点销售技巧 / 墨墨编著. —昆明:云南人民出版社, 2010. 11
ISBN 978-7-222-06965-7

I. ①每… II. ①墨… III. ①销售—方法—通俗读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 219076 号

每天学一点销售技巧

编 著: 墨墨

责任编辑: 王绍来 玉波狄

出 版: 云南出版集团公司 云南人民出版社

发 行: 云南人民出版社

社 址: 昆明市环城西路 609 号

邮政编码: 650034

网 址: <http://www.ynpph.com.cn>

E-mail: rmszbs@public.km.yn.cn

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 16

字 数: 220 千

版 次: 2011 年 1 月第 1 版

2011 年 1 月第 1 次印刷

印 刷: 北京市通州富达印刷厂

书 号: ISBN 978-7-222-06965-7

定 价: 29.80 元

(版权所有 翻印必究)



每天学一点 销售技巧

助你成为金牌销售的枕边书



每一个销售员至少应翻阅本书5遍， 并至少从本书中学会100个销售技巧

销售是沟通，有些人却以“说”为主；销售要细心，有些人却以产品为武器；销售是较量，有些人却自乱阵脚……一个不懂得与人沟通的销售员，就不能取得客户的信赖；一个不懂得打动人的销售员，就无法打开成交的大门；如果一个不能在与客户的博弈中先入为主的销售员，则无法提升销售的业绩……

前 言

你还因为不懂得增加产品价值，只是在价格上做文章吗？

你还因为不懂解除客户的戒备心理，总是让他们对你充满怀疑吗？

你还因为不懂如何设置开场白而遭到拒绝，失去与客户宝贵的面谈机会吗？

你还因为不懂如何与客户周旋，即使侥幸成交了也只赚到可怜的利润吗？

你还因为不懂得如何成交，总是被客户用“考虑”“再想想”的托词敷衍吗？

你还因为不懂得客户的维护技巧，而使老主顾不但没有帮你介绍新客户反而投向他人，成为竞争对手的摇钱树吗？

作为销售员应该知道，一些自身惯有的行为方式会阻碍与客户的交流，一些销售技巧的盲区会减缓销售成功的步伐。

你知道自己因为不懂销售技巧错失了多么成交的机会，损失了多少经济利益吗？

21 世纪是一个充满竞争的时代，客户已经变得越来越聪明，商品的选择性极多，可替代性也强，让客户去接受销售员的个性更是不可能的。这就要求每一个销售人员都要懂得一定的销售技巧，无论是在成交之前还是成交之后，都要以客户的想法、客户的利益为出发点去做销售工作。

一个优秀的销售员必须要像水一样随时改变自己，接受改变缺点的挑

战。没有人刚开始做销售就能成为行业精英，而当你每天学一点销售技巧，长期坚持下去，就能收到意想不到的效果。

本书从7个方面对销售员经常会碰到的情况，做出深入浅出的分析与指导，无论你是刚进入销售领域的新手，还是已经业绩骄人的 Top sales，本书都能为你一一解惑，让你从中学到一些方法和技巧。

例如，如何让客户快速地对你产生良好的第一印象，如何具备亲和力，如何赢得客户的信赖，从而增加与客户面谈的机会。这些困惑你、影响你业绩的问题都将在本书中得到答案。

每天学一点销售技巧，每天进步一点点，相信你的销售业绩也一定会节节攀升。

编 者

目 录

Chapter 1 :

开场白要这么做——如何解除客户的心理防线 / 1

客户之所以购买商品或服务，实际上是希望通过购买商品和服务得到解决某个问题的方法和愉悦的感觉，从而获得心理上的满足。因此，从某种意义上说，客户真正想要的，除了商品之外，更重要的是一种心理上的满足。满足心理需求，才是购买的原始动机。

生意成交的秘密就在于了解客户的困难，然后帮助他找到解决的办法，使他得到实惠并对这笔交易感到满意。所以，不要只是千方百计地兜售商品，而要满足客户的心理需求。

不善言辞的销售高手 / 3

你喜欢客户，客户就会喜欢你 / 6

像乔一样，先把自己“卖”出去 / 8

销售员要积极，而不是心急 / 11

火苗才能点蜡，客户只买“热情”的单 / 13

用顺从来引发客户的同理心 / 16

防止赘述为你的销售扣分 / 19

传达出你会负责任的信息 / 21

要让别人相信你，首先你要相信自己 / 24

利用演示的作用赢得客户的信任 / 26

销售成功的有力武器——你微笑了吗 / 29

低飞球技，一开始就给出好条件 / 32

推销中不可缺少的幽默艺术 / 35

乐观是销售人员不可缺少的伙伴 / 37

要接近客户，先要消除客户的戒备心理 / 40

消除客户的警戒心，打破沉默 / 42

设置封闭式提问，潜入客户思维 / 44

Chapter 2:

抓住客户的软肋——让客户诚心购买的策略 / 47

销售工作，从某种程度上说，是销售员和客户之间的一场社会交际，从陌生到相识，从抗拒到接受，从怀疑到满意，这其中与彼此的情感变化息息相关。使客户的情感朝着积极的方向发展，需要销售员懂得客户的内心，抓住客户的内心才能达到目的。

当你打开客户的心门，想要捕获客户的心，让其心甘情愿地跟你走，最好的方式就是情感投资，满足他们内心的需要。只要客户认可你、信任你，他们的心就会跟你走。

产品限量，“钱”途就不可限量 / 49

要强调商品为客户带来的好处 / 52

做个顾问、专家式的销售员 / 55

让客户感觉钱花在了刀刃上 / 59

抓住客户，从“赞美”开始 / 62

独特卖点，快速签单的秘诀 / 65

想要他买，就得引起他的注意 / 68

金额细分法——原来并不贵 / 71

要想“钓”到客户，就要像客户那样思考 / 74

掌握客户的兴趣，培养长期的好关系 / 76

抓住客户的“从众”心理 / 78

套近乎，把客户变成自己人 / 81

当客户不知道自己需要什么时，你来引导他 / 84

用暗示的手段，让顽固的客户听从你的指挥 / 86

客户的需求需要你创造 / 88

需求的递进：投客户所好 / 91

引发客户的情感共鸣 / 94

尽最大努力给客户行方便 / 97

Chapter 3 :

“免费的午餐”不免费——设置销售中的心理陷阱 / 101

所谓“免费的午餐”，就是企业在新产品上市推广过程中，免费向潜在客户群赠送一些样品或服务，以听取消费者的意见和赢得消费者的好感，最终实现正确的营销决策，乃至持续不断地向市场推出消费者喜爱的新产品。

“免费的午餐”法则是一种愿者上钩的销售模式。由于其功利性不明显，是否购买的决定权掌握在客户手中，再加上销售员用心的服务，已被广大的消费者所接受。

主动示弱：让客户感觉是自己在掌控全局 / 103

免费的午餐连比尔·盖茨都想要 / 105

用客户的负债感为自己赢单 / 108

舍出一些小便宜，实现自己的“大便宜” / 111

送他人情，在生意上得到收获 / 114

别出心裁的纪念品，源源不断的回报 / 116

提供增值服务小点心 / 118

免费领养，无限大的收益 / 121

永远多做一点点，积小流成江河 / 122

Chapter 4:

打好价格保卫战——心理暗示的力量无处不在 / 125

在销售中，不是每一次推销都能让客户顺利地接受，有时候客户会找出各种各样的理由逃避、拒绝、讨价还价等，这些现象都是销售中普遍存在的。那么，如何才能够轻松化解客户的心理抗拒，成功达成交易呢？这就需要销售人员在心理上战胜客户，激发客户的购买心理，化解客户的拒绝心理，从而实现成功推销。

凭借“心理暗示术”来实现推销产品的目的，可以说是成交高手的一个显著特色，因为他们明白暗示的最大好处在于，暗示者不需要有任何承诺，而受暗示者就可能做出种种“投己所好”的允诺。

根据客户的喜好弹性收缩价位 / 127

给产品“虚”的价值，吸引客户的眼球 / 129

罗列实际数据，让客户自动加价 / 132

项目细分，拿到自己的蛋糕 / 133

价格太高，以优补劣促成交 / 137

新奇的报价，唤起客户的好奇心 / 140

匆匆降价，不一定能赢得销售 / 142

巧妙利用赠品来平衡价格 / 145

让降价成为成交的助推手 / 148

不轻易降价，吃不到嘴里的永远是最香的 / 150

“骑驴找马”：逐步接近理想的成交价 / 153

让客户心甘情愿地接受高价 / 156

降价要讲究策略 / 158

Chapter 5:

让客户觉得他赢了——增加客户满意度的方法 / 161

对大多数销售人员来说，“客户就是上帝”被奉为金科玉律。然而，在现实中，即使你将客户当成上帝来对待，也不能得到客户百分之百的合作。其实，这种不对等的付出和回报并非不可理解，要知道，一味地讨好、奉承与真正地“以心换心”是不一样的。本章将为你讲述赢得客户的心的秘密，给你销售成功的敲门砖。

做销售就像追女孩，要讲究方法 / 163

你给客户省钱，客户让你赚钱 / 165

永远不比客户先放下电话 / 167

要让你的客户有面子 / 169

与客户谈判中的“应声虫”策略 / 171

专注地听客户讲话 / 173

把客户当做主人 / 176

用双赢观念争取客户认同 / 178

满足客户只关心自己的心理 / 181

跟着他的心理走，让客户永远忠诚于你 / 183

客户也想多参与 / 185

迎合客户，说话要与其口味相适应 / 187

把客户的名字放在心中 / 189

让客户感到自己很重要 / 191

客户要的是宾至如归的感觉 / 193

Chapter 6:

请个人来帮忙——确立广泛的互利关系 / 195

人类社会是一个高度发达、紧密联系、相互依存的网状社会。我们每一个人虽是独立的个体，却可以随时给他人方便。全新的销售理念告诉我们，广泛的互利关系是客户倍增的钥匙，也是业绩直升的不二法门。

让客户满意，他会替你去做广告 / 197

这个客户难搞定，那就从他身边的人下手 / 200

巧妙利用“第三者” / 203

找个合适的形象代言人 / 205

设计一个假想敌，征服客户 / 208

朋友，你最便捷的销售员 / 211

寻找个值得信赖的中间人 / 213

联合伙伴，巧施“变脸”战术 / 214

Chapter 7 :

买卖不成人情在——解决与客户争端的技巧 / 217

在接触客户、介绍产品、示范操作、提出建议到达成协议的每一个步骤中，销售人员都有可能与客户产生争议。越是懂得处理和解决争议的技巧，就越能冷静、坦然地化解与客户之间的争议。每化解一个争议，就可以摒除销售人员与客户之间的一个障碍，从而让销售人员更接近客户一步。需要牢记的是——销售是从客户的拒绝开始的。

不怕抱怨，让客户满意地离去 / 219

挑剔是想买的征兆，你要回应他的心理 / 222

灵活应对客户提出的非分要求 / 224

发生买卖纠纷，换位思考是关键 / 227

售后意外事件：迅速处理是原则 / 229

把投诉当做售后服务来做 / 231

面对愤怒的客户，要找对交流方式 / 234

将客户抱怨变为销售额 / 236

即使客户不买，你一样能赚到高额利润 / 238

视客户的拒绝为销售机会 / 240

Chapter 1

开场白要这么做—— 如何解除客户的心理 防线

产品

客户

渠道

成交

售后

一步一步
走向销售成功

客户之所以购买商品或服务，实际上是希望通过购买商品和服务得到解决某个问题的方法和愉悦的感觉，从而获得心理上的满足。因此，从某种意义上说，客户真正想要的，除了商品之外，更重要的是一种心理上的满足。满足心理需求，才是购买的原始动机。

生意成交的秘密就在于了解客户的困难，然后帮助他找到解决的办法，使他得到实惠并对这笔交易感到满意。所以，不要只是千方百计地兜售商品，而要满足客户的心理需求。



不善言辞的销售高手

口才好，是每一个销售人员都想拥有的技能。一个有好口才的销售员完成销售任务的时间也许会比其他人少很多，这也是许多不善言辞的销售人员所羡慕的，但这并不是成功最关键的部分。

一个不善言辞的人，要成为一名销售高手，真诚是取得机会的第一步。

销售过程中口才固然重要，但诚恳的态度是你和客户沟通的基础。

以诚相待，就必须开诚布公。在销售的过程中，销售员应该主动向客户提供自己的情况及意图。只有你首先表现出诚意，才能引导客户采用同样的态度。

某行业一位出色的销售人员，大学时学的是机械制造，毕业后按部就班地在工厂工作了6年。周围人都感觉他很内向，后来的一次同学聚会上再见面时，他已经是一名销售经理。

但当他刚从技术岗位转行去做销售时，完全是从头开始，并且面临很大的挑战，加上原本就比较内向，不怎么能说会道，不过他坚