



# XIAOSHOU SHENGJING

销售人员最需要的实战秘笈，销售大师最闪亮的经验总结，  
成为销售冠军就这么简单！

常桦◇编著

# 销售 胜经

变拒绝为成交 化理念为操作



吉林出版集团有限责任公司

常桦◇编著

# 销售 胜经



吉林出版集团有限责任公司

## 图书在版编目 (CIP) 数据

销售胜经/常桦编著. —长春: 吉林出版集团有限责任公司, 2010. 12

ISBN 978-7-5463-4237-5

I. ①销… II. ①常… III. ①销售—方法  
IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 223057 号

### 销售胜经

---

编 著 常 桦

责任编辑 周海莉

封面设计 兰旗品牌设计

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 18

版 次 2011 年 1 月第 1 版

印 次 2011 年 1 月第 1 次印刷

---

出 版 吉林出版集团有限责任公司

发 行 北京吉版图书有限责任公司

地 址 北京市宣武区椿树园 15—18 号底商 A222  
邮编: 100052

电 话 总编办: 010—63103398

发行部: 010—63106240

印 刷 北京京北印刷有限公司

---

ISBN 978-7-5463-4237-5 定价: 32.00 元

版权所有 侵权必究 举报电话: 010—63103398

## 前 言

在市场竞争日益激烈，买方市场全面来临的今天，企业之间的竞争更加激烈，销售工作在某种程度上决定着企业的生死存亡。如何在严酷的竞争中牢牢占领产品的市场份额，不断拓展企业的生存空间，已经成为企业的重要课题。销售人员的素质和水平是企业销售工作成败的关键。因此，提升销售人员的业务素质和水平，以便能出色地组织企业各类销售活动，既是销售人员个人的发展途径，也是企业发展的必然要求。

销售是一项极具挑战性的工作，即使在同样的市场领域从事同样产品的销售，不同的销售人员、不同的销售团队之间，其业绩也可能有天壤之别。成为行业中鹤立鸡群的顶尖销售精英，打造强有力的卓越销售团队，是每个销售从业人员和销售管理者强烈追求的终极目标。

销售是一个充满机遇和挑战的职业，如何成功有效地提升销售业绩，是销售人员所面临的一道难题。因此，如何深刻了解客户需求，敏锐地洞察市场动态，掌握相关的销售策略和技巧，抓住每一次的销售机会，从而使销售人员能够迅速、轻松地提升销售业绩，成为当下每一位销售人员全新的课题。

成功的销售人员都是能够不断挑战困难的，都是在通往销售成功的道路上坚持走下去的人。据统计，超过八成的销售人员将自己的成功归为坚持不懈的努力和对工作的执著。困难永远难不倒执著者，而只会吓退胆小者。有的销售人员打电话总是被拒绝，被拒绝的次数多了，打电话越来越害怕，很多人会选择退出，寻找其他职业去了。然而无论哪个职业，都可能遇到各种困难，具有这种畏惧困难心态的销售人员在哪个

岗位都不会成就大事。

没有销售不出去的产品，只有不会营销的销售人员。如何让客户追随你的产品，成为忠实的客户，如何不断地提升服务质量，让客户获得完美的服务，是销售人员面临的最大挑战。

为了帮助广大销售人员在短时间内快速、全面地掌握最实用的销售策略、技巧以及营销知识，成为销售精英，同时也为了给企业销售经理和教练提供一套系统完整的销售管理和培训手册，帮助他们打造强有力的销售团队，我们精心编写了这本《销售胜经》。书中将销售与销售管理很好地结合在一起，系统地讲述了销售和销售管理的各种实战方法，全面解决了销售与销售管理的所有重要问题，整体反映了销售理论与实践方面的最新发展。

在借鉴世界销售大师的经验、方法和智慧的基础上，书中全面介绍了销售及销售管理必备的知识和技能，提供了一套系统、实用的销售制胜法宝。书中行之有效的方法和技巧能够提高销售业绩，赢得顾客的忠诚，书中包含的丰富实用的内容为销售人员提供了他们所需了解的一切知识。它不仅适用于初涉销售行业的新手，也适用于长期奋战于销售行业的行家里手。同时，对那些想让自己和团队的业绩再上一个新台阶的销售教练和销售经理而言，本书更是他们最佳的指导手册。

## 第一章 销售礼仪：言谈举止有风度 / 001

任何公司成员的个人形象都蕴涵着公司的文化，体现着公司的形象，并且代表着公司产品的形象，因此，形象对销售人员来说极其重要。这里的形象是广义的，包括销售人员的衣着打扮、肢体风范和礼仪等。一个穿戴整洁、举止有礼的销售人员很容易赢得客户的信任和好感。销售人员拥有的优雅仪表，会拉近与客户之间的距离，减少客户的疑虑，提升销售人员的亲和力，进而促使客户产生购买的欲望，从而达到交易。

好仪表，好自信 / 001

包装你的第一印象 / 002

服装要得体 / 005

用优雅的仪态吸引客户 / 007

微笑：给销售添加成功的砝码 / 009

言谈有度：话不在多，过犹不及 / 012

举止有礼：坐立行走，大方得体 / 014

名片：开启销售渠道的钥匙 / 015

小名片，大讲究 / 017

约会：非比寻常的亲密接触 / 019

用心倾听：少说多听，适度赞赏 / 021

有效倾听：一切为了销售 / 024

销售，从倾听开始 / 026

君子风度：生意不成，礼仪依旧 / 028

## 第二章 销售态度：心态决定成败 / 031

态度是一个人对待事物的内驱力，不同的态度会产生不同的驱动作用。好的态度会产生好的驱动，从而产生好的结果，反之则会产生不好的结果。同时，对待任何事物都不仅仅是某一单纯的态度决定的，而是各种不同心态的综合。因此，对于销售人员而言，心态决定成败！

乐观向上，激情无限 / 031

闯过面子这道关 / 032

销售创新，不按常理出牌 / 034

掌控脾气：当销售遭遇困境时 / 035

学习：向销售冠军迈进 / 037

销售从推销自信开始 / 038

当销售被拒绝之后 / 040

做一个高情商的销售人 / 041

给销售注入勇气：“勇”往直前，“气”吞山河 / 042

绝不放弃：销售总有成功时 / 044

每户必访，绝不逃避 / 046

让热情贯穿销售始终 / 048

端正态度：向消极的销售心理说“不” / 051

## 第三章 销售口才：内在实力的外在表现 / 055

一个人要想在与别人的交往中取得成功，离不开一副好口才，销售

工作尤其如此。推销之神原一平说过：培养能言善辩的优秀口才，塑造专业的职业魅力。口才是衡量人们修养和魅力的重要标准之一，口才好的人总是能把话说到他人心里，不仅沟通无障碍、谈话愉快，而且能帮助销售人员达成目标。因此，好口才影响着销售人员的成功和失败。销售过程中需发挥好口才，从而让你的销售之路越来越宽广。

能说会道好口才 / 055

口才制胜：销售业绩是谈出来的 / 057

好口才有好方法 / 058

权衡利弊，站在对方的立场去说 / 060

向客户提问：察言观色，谨慎沟通 / 062

坚决不吃“闭门羹”：迂回曲折，顺水推舟 / 064

不让客户反感：只说该说的话 / 065

赞美：不需要任何成本的销售“催化剂” / 067

培养幽默感：“幽”他一“默”又如何 / 069

口才细节：把语言艺术融入产品销售中 / 070

给谈话植入真诚的种子 / 071

无声胜有声：用眼神吸引客户 / 072

全神贯注：读懂客户的肢体语言 / 074

谈吐禁忌：小细节暗藏大道理 / 076

## 第四章 营销心理学：破解客户的心理密码 / 079

心理学是帮助人们了解自我、洞察人生、解释行为的一门实用科学。人的心理千变万化，这也使得人的心理现象成为一个极为复杂和奇妙的

领域。销售人员的工作就是与客户进行心与心的较量。销售人员不仅要洞察客户的心理，了解客户的愿望，还要灵活掌握各种心理的应对方式，以达到销售的目的。要想提高销售业绩，销售人员就要善于在销售中运用心理学，了解客户的心理，疏通客户的心理，并带着快乐而自信的心情工作，这样才能获得出色的成绩，成为最优秀的销售人员。

首因效应：第一印象最重要 / 079

差异化竞争：按客户需求思考 / 080

细分市场：巧妙利用客户的怀旧心理 / 082

广种薄收：重视每一位客户 / 084

二八定律：好钢用在刀刃上 / 085

因势利导，循循善诱：把“是”卖给客户 / 087

培养忠实客户，增强持续购买力 / 089

## 第五章 拓展人脉：编织你的销售网络 / 092

人脉对销售人员来说意味着什么？答案是“一切”。要知道，销售就是一项与人打交道的工作。如果处理不好人际关系，那么即使你有再好的销售技巧，再有竞争力的商品，照样会输得一败涂地。因为没有人会从自己不喜欢的销售人员那里买东西。只有建立良好的人脉，才能左右逢源，让你的销售工作顺利展开。

信任：拓展人脉的基础 / 092

人脉就是钱脉 / 093

培养好记性：准确说出每个客户的名字 / 096

关心：赢得永久客户的重要因素 / 098

高瞻远瞩：将与客户的关系进行到底 / 100

250 定律：与每一位客户搞好关系 / 102

广结善缘：随时准备捕鱼的网 / 103

## 第六章 销售技巧：成功销售必杀技 / 106

只有 1% 的销售人员能够成为伟大的销售人员，99% 的销售人员只能是平庸者。是什么原因造成了这样巨大的差异？是销售技巧。几乎每一笔神来之笔的销售都是通过“巧劲”战胜了客户，因此，要想取得更好的业绩，为自己赚更多的钱，实现自我价值，你就应该学会成功销售的“必杀技”，轻松面对任何挑战。

上门销售：直接同客户接触 / 106

介绍有讲究，握手不马虎 / 108

答谢：诚意十足，尊重万分 / 109

抓住商机，观察客户的购买信号 / 110

动晓情理，打消客户成见 / 112

有效开发新客户 / 113

销售成交进行时 / 115

拜访客户：“四千”精神，“四不”心态 / 116

报价技巧：讨价还价，皆大欢喜 / 119

客户第一：充分尊重客户 / 120

美丽谎言：正确认识客户的“不需要” / 122

和拒绝作斗争：学会应对客户的推托借口 / 123

拉近距离，让客户先“爱”上产品 / 126

投其所好，激发客户的兴趣 / 128

找到客户的购买诱因 / 131

欲擒故纵：吊足客户的胃口 / 133

## 第七章 销售细节：成功销售的落实和体现 / 136

销售靠巧劲取胜，而注重销售过程中的每一个细节，则是这种“巧劲”的落实和体现。要知道销售是一种艰苦的工作，其中包括了数不清的烦琐细节，如果一招不慎就会失去全局。因此，我们一定要听从销售大师的告诫：细节决定成败，谁做好了销售细节，谁就会成功！

有的放矢，提升销售执行力 / 136

管好时间，做时间的主人 / 138

重视你所遇到的每一个人 / 140

销售之本：诚信是最好的技巧 / 143

欢迎抱怨：给客户一个申诉的机会 / 147

引导客户，把握销售主动权 / 151

接近客户：面谈要处变不惊 / 154

巧露缺陷：货真价实有魅力 / 157

## 第八章 成功销售：成交现在进行时 / 161

销售人员整日奔波、风雨无惧为的是什么呢？两个字：成交。销售人员所做的一切都是为了成交。很多时候，并不是你的口才好，你的产品演示做得好，成交就水到渠成了，关键是你把握好成交的几个关键

销售胜经  
XIAOSHOU SHENGJING

环节。只有做好了这些，你才能与客户达成协议，你的销售才算是成功了。

交易第一要诀：捕捉客户成交信号 / 161

谈判：交易前利益最大化的博弈 / 164

“是”在人为：当“是”成为客户的惯例时 / 167

谨防客户反悔：煮熟的鸭子也能飞 / 170

灵活使用成交法 / 174

成功交易 6 板斧 / 177

适时抓住成交机会 / 180

温情压迫：放大客户的痛苦达成交易 / 183

## 第九章 网络营销：网罗商机，点击财富 / 185

这是一个“虚拟扩张的时代”，网络经济优越环境的形成让人们发现现在正是创业的好时光。在网络经济面前，大家站在同一条起跑线上，不论你是大型企业，还是简单的创业者，都将面对同样的网络规则，同样地去寻找或创造商机，并发展壮大。网络营销伴随着互联网而来，自从互联网诞生开始，销售人员就同时在网络上展开营销活动了。网络营销贯穿于企业开展网上经营的整个过程，包括网络广告、产品推广、信息传播、数据挖掘，等等。不论企业是为了增加网上交易，还是促进线下销售，网络营销都已变成了营销中的重要内容。

网络销售：传统模式新蓝海 / 185

企业网站：技术、艺术、销售策略，一个都不能少 / 187

市场推广：围绕产品与服务 / 189

网络广告：网站推广整体方案 / 191  
病毒性销售：口碑传播的免费午餐 / 193  
网络品牌：提升价值，推而广之 / 195  
网络促销：用电子信息促进消费 / 198  
重视情感：创造消费者价值 / 201  
方便性策略：一切以消费者方便与否为中心 / 203  
互联网经济模式：注意力决定获利能力 / 205

## 第十章 销售团队：高度的凝聚力，高效的战斗力 / 207

现代营销，团队为王。营销已不能靠单打独斗的个人英雄主义，更要强调发挥团队的精神，建立群体的营销意识，及时满足顾客需求，提升销售工作的效率。打造一支高效率、高绩效的营销团队是成功销售战无不胜的关键。

甄选具有超强战斗力的团队成员 / 207  
深度培训：让每一位销售成员都优秀 / 209  
团队激励：让组织充满活力 / 212  
团队精神：统一意志，统一行动 / 215  
适时调整团队规模 / 218  
提升团队成员的职业素质 / 220  
寻求满足团队成员的五颗心 / 223  
管好团队成员的工作时间 / 225  
多标准考核：能力有多强，业绩有多大 / 228  
团队销售：无团队，不成功 / 231

## 第十一章 售后服务：给销售画上圆满的句号 / 233

销售人员要保证客户在使用产品过程中 100%的不出现问题是不可可能的。然而，在市场经济的要求下，任何一种产品、任何一个企业，要想取得绝对性的胜利，产品的售后服务可以说是一个极为重要的环节。

服务三角形：以顾客为中心 / 233

完美服务：信任到永远 / 235

服务不简单，技能有要求 / 236

客户关系管理：持续提升客户忠诚度 / 238

售后服务根本：让客户满意 / 240

“跟进”服务，延续“成交” / 241

抱怨有理，处理有方 / 242

销售跟踪：得到客户信任的最简单方法 / 246

把问题变成机遇：有效地化解客户异议 / 247

退货自由：最佳的售后服务 / 249

## 第十二章 销售误区：“错”失商机，“误”人误己 / 253

无论是久经沙场的销售元老，还是初涉销售的销售新人，都往往存在着一些销售误区。有的销售人员说错了话，有的销售人员用错了方法，有的销售人员观念出现了错误……这些销售误区使他们的很多销售个案徒劳无功，这是很可惜的，销售人员只有找出自己的销售误区，并积极改正，才能迅速走向成功。

误区 1：同行相轻，贬低竞争对手 / 253

误区 2：急于求成，速战速决 / 257

误区 3：缺乏创新，销售方式千篇一律 / 260

误区 4：鼠目寸光，随意给客户下结论 / 261

误区 5：单打独斗，销售就是独角戏 / 263

误区 6：学习无用，一张嘴皮扫天下 / 266

误区 7：售后服务多此一举 / 269

## 第一章 销售礼仪：言谈举止有风度

任何公司成员的个人形象都蕴涵着公司的文化，体现着公司的形象，并且代表着公司产品的形象，因此，形象对销售人员来说极其重要。这里的形象是广义的，包括销售人员的衣着打扮、肢体风范和礼仪等。一个穿戴整洁、举止有礼的销售人员很容易赢得客户的信任 and 好感。销售人员拥有的优雅仪表，会拉近与客户之间的距离，减少客户的疑虑，提升销售人员的亲和力，进而促使客户产生购买的欲望，从而达到交易。

### 好仪表，好自信

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的一种规范，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与人交往的尺度，合理地处理好人与人的关系。一个人的礼仪修养常常影响着他人对自己的评价，在人们的印象中，有礼貌、有教养的人总是有着相应的美好品质和人格，这对人们成功、人脉积累都有所帮助。

良好的个人仪表能轻易赢得别人的赞美，这些赞美无形中便能累积自信的能量，创造出许多脱颖而出的成功机会，帮助人生开启一扇又一扇的幸运之门。因此，拥有一个良好的仪表会让你倍增自信。那么，怎样才能拥有一个良好的仪表呢？

首先要了解自己的优势，发现自己的独特气质。每个人的独特气质都是无可替代的，比如肤色、身材等。据统计，给予别人印象的好坏，

有55%来自于外在的仪表。仪表是与外界沟通的语言。它的实质是让别人知道你正在献身一种思想和目标，显示的是自信、自尊和力量。良好的仪表不仅能够提升个人的信誉价值，而且还能提高自己的职业自信心。通过仪表，人们便可以判定一个人是否有自信，是否对生活充满激情。然而，仪表中蕴涵的自信却又是一种极其容易被忽视的资源。生活中，很多人就是因为忽视了良好仪表所能带给人的那种巨大魔力，从而失去了许多稍纵即逝的机会。

有位古希腊哲学家指出：人们在敬业和生活成功，15%靠的是专业知识，85%靠的是自信心。著名管理学家德鲁克也讲过：赢得别人的良好评价是进步的本质所在，成功与合作形影相随。良好的仪表会为你赢得一种无法想象的力量，从而让你步入非凡的成功之路。

在仪态美方面，举止文明、优美、得当是礼仪的基本原则。举止文明，是要求人的仪态要合乎礼貌，显得富有教养；举止优美，是要求人“秀外慧中”，使自己的心灵美通过仪态美自然而然地流露，使自己的仪态美观、大方、高雅。举止得当除了立、坐、行等体态礼仪外，在商务活动和日常工作中，某些动作也具有特殊的意义。

在市场销售的过程中，销售人员应该恰当地运用礼貌举止，充分体现出自己的教养和风度。

## 包装你的第一印象

没有人愿意从自己不喜欢的人那里买东西，所以如果想把东西卖出去，你需要做的第一件事就是让客户喜欢你，最起码不讨厌你。一个人能不能被对方喜欢，很大程度上取决于你给他的第一印象。虽然我们经常被告诫不要以貌取人，但是现实中我们还是会如此来做。我们的客户同我们一样在与偏见作斗争，但是却不得不屈服于自己的第一判断。想要给对方一个良好的第一印象，就要注意你的外在包装。因为第一