

一部以加速度成为销售精英的策略宝典  
一部打造顶级销售的速成教程

# 超级 销售训练



## 30天速成金牌业务员手册

付晓明◎主编

销售是一项报酬率非常高的艰难工作，也是一项报酬率最低的轻松工作。你的态度决定了你的报酬，决定了你是一个普通销售还是这一行的精英。



金城出版社  
GOLD WALL PRESS

一部以加速度成为销售精英的策略宝典

一部打造顶级销售的速成教程

# 超级

# 销售训练

## 30天速成金牌业务员手册

付晓明◎主编



金城出版社  
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

超级销售训练: 30 天速成金牌业务员手册/付晓明主编. —北京:  
金城出版社, 2010. 7

ISBN 978-7-80251-503-1

I. ①超… II. ①付… III. ①销售学—培训—手册  
IV. ①F713. 3—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 128954 号

Copyright © 2010 GOLD WALL PRESS, CHINA

本作品一切中文权利归 金城出版社 所有, 未经合法许可, 严禁任何方式使用。

## 超级销售训练: 30 天速成金牌业务员手册

---

主 编 付晓明  
责任编辑 雷燕青  
开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16  
印 张 20. 25  
字 数 225 千字  
版 次 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷  
印 刷 北京雁林吉兆印刷有限公司  
书 号 ISBN 978-7-80251-503-1  
定 价 39. 80 元

---

出版发行 金城出版社 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编 100013  
发 行 部 (010) 84254364  
编 辑 部 (010) 84250838  
总 编 室 (010) 64228516  
网 址 <http://www.jccb.com.cn>  
电子邮箱 [jinchengchuban@163.com](mailto:jinchengchuban@163.com)  
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010) 64970501

## 序 言

当乔·吉拉德三十五岁仍一贫如洗，生活无着时，是什么力量支撑他成为“世界上最伟大的销售员”？当康德拉·希尔顿穷困潦倒，睡在公园的长板凳时，又是什么力量促使他建立了庞大的希尔顿帝国？身无分文、露宿长凳的人到处可见，可是乔·吉拉德和康德拉·希尔顿却独一无二，他们如何得到了命运的垂青？

有这样一个故事，或许可以算作为答案：

一个年轻人曾经问苏格拉底，成功的秘诀是什么。苏格拉底要这个年轻人第二天早晨去河边见他。第二天，他们见面了。苏格拉底让这个年轻人陪他一起向河里走。当河水没到他们的脖子时，苏格拉底趁这个年轻人没有注意，一下子把他推入水中。小伙子拼命挣扎，但苏格拉底很强壮，一直把小伙子按在水里，直到他奄奄一息时，苏格拉底才把他的头拉出水面。小伙子所做的第一件事情，就是深深地吸了一口气。苏格拉底问：“在水里的时候，你最需要什么？”小伙子回答：“空气。”苏格拉底说：“这就是成功的秘诀。当你渴望成功的欲望就像你刚才需要空气的愿望那样强烈的时候，你就会成功。”

是的，命运就是这样安排：随波者接受宿命，奋进者主宰人生。

诚然，销售业务员在许多人眼中又苦又累，不值一提，但正是从这一领域，造就了无数富翁，并且正在继续创造。命运的缰绳就在这里被他们掌握，他们如愿以偿地攀升到另一层天空。

不过，还是从脚下这一步开始吧，从书中的每一个细节，每一项技巧，每一种理念。用30天构筑一种希望，形成一种能量，铺就一条通途。希望不算太短的一个月的时间，能够让有志者就此插上腾飞的翅膀。伟大的销售就是坚持这样一个又一个30天带来的飞跃，只要你在坚持！坚持！你的生命过程就会精彩纷呈。

将这本书献给那些正在奋斗中的人们，希望书中所列出的30天成长之旅，能真正伴随你们成长。字里行间叙述的虽是诸般经验与技巧，流淌的却是殷殷期待，盼望着这些浅显的字句能够带去希望的火种，点燃生命之焰。



# 目 录

## 第一篇 卖产品就是卖自己

|               |    |
|---------------|----|
| 第一天 从“出售自己”开始 | 3  |
| 先推销自己         | 3  |
| 自己的态度决定销售业绩   | 6  |
| 销售自己的乔·吉拉德    | 8  |
| 销售冠军的十大自我成功定律 | 10 |
| 第二天 你就是最大的卖点  | 19 |
| 形象亲和力决定客户接受度  | 19 |
| 品德吸引力决定客户信任度  | 21 |
| 成功销售员必备技能     | 23 |
| 成功销售员自我训练     | 27 |
| 第三天 无往不利的好口才  | 30 |
| 说话的技巧         | 30 |
| 精通销售语言        | 34 |
| 练出销售好口才       | 37 |
| 让语言更动人        | 40 |
| 第四天 提高自己的印象分  | 43 |
| 穿衣打扮的技巧       | 43 |
| 交际的礼节         | 46 |

|            |                       |            |
|------------|-----------------------|------------|
|            | 时刻勿忘礼仪 .....          | 50         |
| <b>第五天</b> | <b>做一个受欢迎的人 .....</b> | <b>52</b>  |
|            | 塑造迷人个性 .....          | 53         |
|            | 让客户向你微笑 .....         | 55         |
|            | 赢得客户的好感 .....         | 58         |
|            | 成为一个受欢迎的人 .....       | 59         |
| <b>第六天</b> | <b>把握沟通的技巧 .....</b>  | <b>61</b>  |
|            | 沟通首先要倾听 .....         | 62         |
|            | 聊天也需要技巧 .....         | 66         |
|            | 有效把握沟通的策略 .....       | 68         |
|            | 与不同类型的客户沟通 .....      | 71         |
| <b>第七天</b> | <b>让时间更有效 .....</b>   | <b>74</b>  |
|            | 别浪费时间 .....           | 74         |
|            | 管理好自己的时间 .....        | 77         |
|            | 让时间更有价值 .....         | 80         |
| <b>第八天</b> | <b>用脑胜过用腿 .....</b>   | <b>84</b>  |
|            | 销售需要智慧 .....          | 84         |
|            | 增长营销智慧 .....          | 85         |
|            | 像销售冠军一样思考 .....       | 87         |
|            | 令人叹服的营销智慧 .....       | 89         |
| <b>第九天</b> | <b>不断成长的激情 .....</b>  | <b>93</b>  |
|            | 勤于学习 .....            | 93         |
|            | 提升记忆力 .....           | 96         |
|            | 一步步迈向销售顶峰 .....       | 99         |
| <b>第十天</b> | <b>把自信写在脸上 .....</b>  | <b>101</b> |
|            | 直面挫折 .....            | 102        |
|            | 走出困境 .....            | 103        |
|            | 坚韧不拔 .....            | 107        |
|            | 永恒自信 .....            | 109        |

## 第二篇 卖产品就是卖需求

|      |            |     |
|------|------------|-----|
| 第十一天 | 需求源自客户     | 113 |
|      | 客户的消费需求    | 113 |
|      | 客户的消费心理    | 117 |
|      | 客户的消费动机    | 119 |
|      | 需求创造价值     | 121 |
| 第十二天 | 识别潜在客户     | 125 |
|      | 判断潜在客户的原则  | 125 |
|      | 潜在客户的来源    | 127 |
|      | 如何搜索潜在客户   | 130 |
|      | 分类管理潜在客户   | 133 |
| 第十三天 | 让准客户显形     | 135 |
|      | 谁该成为准客户    | 135 |
|      | 对准客户下点功夫   | 137 |
|      | 找到要找的人     | 140 |
| 第十四天 | 从细节观察客户需求  | 143 |
|      | 窥破客户的所思所想  | 143 |
|      | 准确鉴别客户     | 146 |
|      | 察言观色的技巧    | 151 |
|      | 多方面了解客户    | 153 |
| 第十五天 | 满足需求的独特卖点  | 155 |
|      | 研究自己的产品    | 155 |
|      | 重视竞争对手     | 158 |
|      | 展现产品优势和卖点  | 159 |
| 第十六天 | 不同客户的需求差异  | 169 |
|      | 不同年龄的需求差异  | 169 |
|      | 不同性别的需求差异  | 171 |
|      | 分清客户的类型    | 176 |
| 第十七天 | 从客户利益中挖掘需求 | 179 |
|      | 客户为什么购买    | 179 |





|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 从客户的立场出发 .....                | 183        |
| 关注客户的利益 .....                 | 185        |
| 让客户感受到利益 .....                | 189        |
| <b>第十八天 合理为客户制造需求 .....</b>   | <b>191</b> |
| 没有需求是不可能的 .....               | 191        |
| 挖掘客户的潜在需求 .....               | 194        |
| 为客户量身定做需求 .....               | 196        |
| <b>第十九天 把客户需求转化为卖点 .....</b>  | <b>198</b> |
| 从产品本身的优势出发 .....              | 198        |
| 认同客户的需求 .....                 | 200        |
| 把需求转化为卖点 .....                | 203        |
| <b>第二十天 满足客户的超值服务需求 .....</b> | <b>204</b> |
| 好服务更舒心 .....                  | 205        |
| 用情感拴牢客户 .....                 | 208        |
| 真诚为客户着想 .....                 | 211        |

## 第三篇 卖产品就是卖结果

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| <b>第二十一天 做足拜访前的准备功夫 .....</b> | <b>217</b> |
| 准备和熟悉资料 .....                 | 217        |
| 仔细设计产品演示 .....                | 220        |
| 拜访前的三项准备 .....                | 221        |
| 拟定销售行动计划 .....                | 225        |
| <b>第二十二天 赢在良好的人际关系 .....</b>  | <b>227</b> |
| 营造良好的个人关系 .....               | 228        |
| 使交际更自如 .....                  | 230        |
| 编织人际关系网 .....                 | 234        |
| <b>第二十三天 为客户找到购买理由 .....</b>  | <b>237</b> |
| 关心客户的利益 .....                 | 238        |
| 识别客户的利益 .....                 | 238        |
| 让客户感受到利益 .....                | 240        |
| 帮助客户解决难题 .....                | 242        |

|       |                  |     |
|-------|------------------|-----|
| 第二十四天 | 跨越销售的陷阱 .....    | 246 |
|       | 不要欺骗客户 .....     | 247 |
|       | 不能以自我为中心 .....   | 248 |
|       | 避免急于求成 .....     | 250 |
| 第二十五天 | 用“心”赢得销售 .....   | 253 |
|       | 用心投入倾听 .....     | 253 |
|       | 真心换取信任 .....     | 255 |
|       | 诚心赞美客户 .....     | 257 |
|       | 赢得客户的心 .....     | 261 |
| 第二十六天 | 留住客户驿动的心 .....   | 263 |
|       | 处理好客户的抱怨 .....   | 263 |
|       | 失去客户的原因 .....    | 267 |
|       | 用关怀留住客户 .....    | 269 |
| 第二十七天 | 激发客户的购买欲 .....   | 272 |
|       | 了解客户的兴趣和爱好 ..... | 272 |
|       | 刺激客户的需求 .....    | 275 |
|       | 攻破客户的心理防线 .....  | 278 |
| 第二十八天 | 巧妙打动客户 .....     | 280 |
|       | 吸引客户的注意力 .....   | 280 |
|       | 提问引起客户的兴趣 .....  | 283 |
|       | 产品示范创造吸引力 .....  | 288 |
| 第二十九天 | 让客户无法拒绝的销售 ..... | 293 |
|       | 看透拒绝 .....       | 293 |
|       | 排除异议 .....       | 294 |
|       | 反败为胜 .....       | 298 |
| 第三十天  | 享受成交的乐趣 .....    | 302 |
|       | 激发客户的购买欲 .....   | 303 |
|       | 把握成交的良机 .....    | 305 |
|       | 推动成交的技巧 .....    | 307 |
|       | 销售致胜的策略 .....    | 310 |



第  
**1**  
篇

卖产品就是卖自己



## 第一天 从“出售自己”开始

这是一个充满竞争的时代，只挥洒汗水的劳动已经无法获得更大的成就。我懂得如何更好地去工作，因为首先我相信自己。我用智慧和知识充实我的头脑，灵活我的四肢，使我更有影响力。我越来越清楚：我不仅是在卖产品，更是在卖自己。

事实上，凡是向你买东西的人，买的都是你。——吉拉德

### 先推销自己

#### 1. 在人们面前表现自己

作为一名销售业务员，每天都要面对许多不同类型的客户，因此你必须具备许多不同的能力和技巧，要让你想认识的人也认识你，就需要表现你自己，也就是要随时随地地表现出你自己的能力，让别人都注意你。这就是你的生存之道。

有些性格内向的人很难突破自我限定的障碍，总是不敢面对现实而显现消极懦弱的态度，实在很难想象他作为销售业务员会有多大的成就。自我设限是你成功的绊脚石，一定要彻底地根除。一定要抱有这样的心态：我要让每个人都认识我。

如果你的专长可以应付所面对的各种困难，自然会在外表上充满了自信的神采。这些自信是让你展示自己、表现自己的基础。有了信心，会帮助你散发魅力，勇敢地说出自己的想法。善于表现自己能力的人，一定先要肯定自我并由肯定的过程中诱发自信心的能量，使自己不会担心害怕别人的眼光，一心一意只为了说服他人而展现自己的才能，以此作为与别人沟通的最佳途径。

然而需要注意的是，在表现你自己的同时，注意不要太夸张。有时表现过度，会引起别人的反感甚至是厌恶。因此在表现你自己时，不要忘了修炼

你的自我控制能力。这样可以避免在别人过度的渲染下，或是自己莫名的膨胀心态中，呈现出不可一世的傲人气息。

一警察向上司报告：“我们不能再盘问那个被控谋杀的销售业务员了。全队兄弟轮流问了他三个小时，叫他自首，而他已经卖给我们三部吸尘器、两部洗碟机和五个电吹风了。”

记住：我们需要的是抓住一切机会表现自己的推销才能。

## 2. 让更多的人知道你

每一位销售业务员都应设法让更多的人知道他是干什么的，销售的是什么商品。这样，当他们需要他的商品时，就会想到他。

你要利用一些有益的社交活动认识一些人，让更多的人知道你，一般来说就是利用你的名片。你应该学会利用它。

你的名片一定要有特色，让它不至于被忽视或遗忘，或在你发放给人的第二天在垃圾桶里找到它。

每一个人都使用名片，但乔·吉拉德的做法与众不同：他到处递送名片，在商场购物时，他会向迎面走来的妇女说：“你好，我叫乔·吉拉德，卖汽车的……。”在餐馆就餐付账时，他都不会忘记在账单里放上两张名片。去餐厅吃饭，他给的小费每次都比别人多一点点，同时主动放上两张名片。因为小费比别人的多，所以人家肯定要看看这个人是在做什么的，分享他成功的喜悦。人们在谈论他，想认识他，根据名片来买他的东西，经年累月，他的成就正是来源于此。

他甚至利用看体育比赛的机会来推广自己。他订了最好的座位，带去一万张名片。当人们为明星的出场而欢呼的时候，他把名片扔了出去。于是大家欢呼：那是乔·吉拉德。

你可能对这种做法感到奇怪。但乔认为，正是这种做法帮他做成了一笔笔生意。

乔抛洒名片是一件非同寻常的事，人们不会忘记这种事。当人们买汽车时，自然会想起那个抛洒名片的销售业务员，想起名片上的名字：乔·吉拉德。同时，要点还在于，有人就有客户，如果你让他们知道你在哪里，你卖的是什么，你就有可能得到更多生意的机会。

## 3. 让更多的人记住你

吉拉德希望客户们在成交之后不要忘了他，所以他制定了一项写信计划。

每个月都要给他所有的客户每人寄出一封信，这些信都装在普通信封里，信封的颜色和大小经常变化，这样就没有人知道里面是什么内容。他还留心不让这些信看起来像邮寄的广告宣传品，以避免还未拆开就被客户扔进垃圾桶里。

吉拉德还会随信附上一张卡片，卡片的表面一律写上“我爱你”。但是在卡片的里面，每月都换新的内容。比如，一月是“乔祝您新年快乐！”二月是“情人节快乐！”如此这般一直写到第二年一月。

吉拉德从来不在每月的1号和15号发出这些信，因为这两天正是大多数人都需要缴纳各种日常费用的日子。他希望他的客户收到信时能有一种好心情。

可以想象，当一位父亲下班回家后，所做的第一件事一般是吻一吻他的妻子，然后会问到两个问题：

第一个问题是：“今天孩子们怎么样？”第二个问题是：“今天有我的信件吗？”

当他拆开吉拉德的信件时，他的孩子们就会叫起来：“爸爸，您又收到一封乔先生寄来的信！”

所以，你可以看出，他们全家人都参与了进来，他们喜欢这些卡片。吉拉德每年都以非常愉快的方式，让乔·吉拉德的名字在客户家中出现十二次。

在吉拉德销售生涯的巅峰时期，他每月要寄出14000张卡片，也就是说每年要寄出168000张。

为什么要这样做呢？他只想告诉他的客户一件事，那就是他喜欢他们。

那么，他这样做又值不值呢？你要知道，吉拉德每年所有交易的65%都来自于那些老主顾的再度光临。

正因为吉拉德没有忘记自己的客户，客户才不会忘记吉拉德。

乔·吉拉德做汽车销售业务员时，许多人排长队也要见到他，买他的车。其实他卖的车与别的汽车销售业务员卖的车一样，但人们宁愿等候多日，也要从他手里买车。为什么？当有人向吉拉德请教他的成功秘诀时，他这样回答：“跟其他人一样，我并没有什么诀窍，我只是在销售世界上最好的产品，就是这样，我在销售乔·吉拉德。”

#### 4. 让更多的人信赖你

想要将自己卖出去，就必须让人们信赖你。作为一名销售业务员，要获得他人的信任，应该始终牢记下面几点。

前 (1) 保持信誉良好

你是否曾经从一个连你都不信任的人那里买过东西呢? 当然不会。你的客户也是如此, 建立良好的信誉十分重要。你在树立了自信心之后, 就是要树立“他信心”——让客户觉得你是确实可信的, 这是个基本品格。这种品格——信誉, 是源自坦诚的工作, 谨慎地履行职责和许诺, 以及优良的服务。你的个性应唤起对方的信心和尊敬, 诚实乃为上策。尤其对销售业务员来说, 如果你对客户说: “星期天晚饭前把商品送到您手中。” 你就必须遵守自己的许诺, 哪怕是放弃了自己的休息日也要向客户兑现。而且对你所售商品的使用方法及其各种功效的介绍也要本着诚实的原则。如果你拥有可靠性、诚实、真挚, 那么很快就能建立起良好的信誉。这就是对一个成功的销售业务员优良品格的基本要求。诚实可靠、言行一致、不说大话、严守荣誉, 只有这样, 你才能与你的客户建立长期稳定关系。

## (2) 永远值得信赖

客户能够相信你所说的吗? 你也深知, 客户的信任是再次交易的基础。其实你的产品并不一定是质量最好的或者最具特色的, 因为在你的客户购买它们之前, 它们的质量是不是最好的, 只有你知道。但是你要做到言而有信。如果一天你的老客户由衷地说, 在我和这个销售业务员打交道的这么多年中, 他说过的话, 从来没有不实现的, 那么恭喜你, 你已经是一个很可靠的销售业务员了。

只有潜心磨练, 终有一日, 你

也会成为客户心中最好的产品。

## 自己的态度决定销售业绩

当你轧坏了一条腿时, 你应该感谢上苍:

幸好还没轧坏另一条。

成功包含许多的因素: 勤奋、智慧、魄力、恒心、判断力、坚强……而这一切的因素只有在好的态度下才会更有用。

无论你拥有多好的技术与方法, 如果你没有正确的人生态度——一切无用! 只要你拥有正确的人生态度——方法与技术你都能得到!

失败一定有原因, 但成功也需要方法。成功最最重要、最最快捷的就是



学习成功者。学习成功者的人生态度，像成功者一样去思考，像成功者一样去决策，像成功者一样去行动！

带领中国足球队冲进世界杯的米卢先生嘴边经常挂着这样一句话——“态度决定一切”。这是他闯荡江湖几十年的经验总结，有着十分深刻的道理，对国人有着很深的启发。正是他及队员的这种心态，才使得中国国家足球队在世界上树立了良好的形象。同样的道理，对销售人员来讲，态度决定销售业绩。

态度是个奇妙的东西，它会产生神奇的力量。积极的人生心态可以帮助我们战胜自卑和恐惧，可以帮助我们克服惰性，可以发掘自己的潜能，提高工作的质量和效率，走上成功的道路。不同心态的人对同样的事物就会做出不同的选择，结果当然也是截然不同的！没有人能帮我们做任何的决定，一切的一切都取决于我们的心态！

有成功心态者处处能发掘成功的力量。所以说，态度决定一切是极其正确的。

对于销售员来说，遭受拒绝是必然的也是常有的事。我们之所以存在就是因为拒绝的存在。所以，面对拒绝，销售员没有一个好的心态，是不能够获得成功的。

作为一名销售人员来讲经常会遇到客户的拒绝，如果在销售过程中一旦遇到客户的拒绝，就轻而易举地放弃了，那么你做销售工作永远都不可能成功。

### 1. 不服输的心态。

你必须具备一种不服输的心态：从哪里跌倒的就需要从哪里爬起来。曾经读到过这样的一个故事，名字叫“站起来的次数”。

一个男孩儿都已经18岁了，却一点男子汉的气概也没有。他的父亲对此很是苦恼，但却毫无办法。于是他就去拜访一位很出名的拳击教练，请求他能帮助他儿子重塑男子汉气概。

拳击教练说：“把你的儿子留在我这里待半年，在这半年里你不要见他，半年后，你的儿子一定会成为一名真正的男子汉的！”

半年后，男孩儿的父亲来接男孩儿。拳击教练为了证明自己所说不假，就安排了一名拳击手和男孩儿对打。

拳击手一出手，男孩儿便应声倒地。但是，男孩儿马上就站起来接受挑

