

王宝玲
马杰
著

销售 潜规则

☆ 揭示秘而不宣的销售真相，挖掘无往不胜的成交秘诀 ☆

- ▶ 为什么你的口才很棒，业绩却一般？
- ▶ 为什么你的产品一流，却始终遭到拒绝？
- ▶ 为什么你频频拜访客户，却还是离成交差了一步？
- ▶ 销售中不传之秘，优秀销售员成交经验大公开，让你轻松成为业绩高手！

王宝玲
马杰
著

销售 潜规则

☆ 揭示秘而不宣的销售真相，挖掘无往不胜的成交秘诀 ☆

- ▶ 为什么你的口才很棒，业绩却一般？
- ▶ 为什么你的产品一流，却始终遭到拒绝？
- ▶ 为什么你频频拜访客户，却还是离成交差了一步？
- ▶ 销售中不传之秘，优秀销售员成交经验大公开，让你轻松成为业绩高手！

图书在版编目 (CIP) 数据

销售潜规则/王宝玲, 马杰著. —北京: 印刷工业出版社, 2011.2
ISBN 978-7-5142-0008-9

I. 销… II. ①王…②马… III. 销售—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第237099号

销售潜规则

王宝玲 马 杰 著

策划编辑: 孙 祺

责任印制: 张利君

出版发行: 印刷工业出版社 (北京市翠微路2号 邮编: 100036)

网 址: www.keyin.cn www.pprint.cn

网 店: [//shop36885379.taobao.com](http://shop36885379.taobao.com)

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京华戈印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

字 数: 180千字

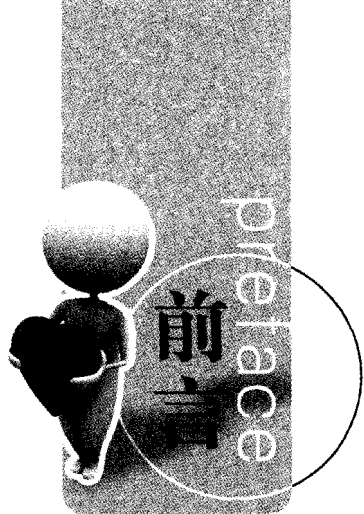
印 张: 15

印 次: 2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷

定 价: 26.00元

I S B N: 978-7-5142-0008-9

◆ 如发现印装质量问题请与我社发行部联系。 发行部电话: 010-88275707。



为什么同样是做销售,你的薪水只能勉强度日,而有的人却是赚得盆满钵满?是你不够勤奋吗?不是,因为你每天都在忙于拜访客户、搜集资料;是你的产品不够好吗?不是,因为你所销售的产品的市场占有率一直名列前茅;是你的客户不需要吗?不是,因为他在拒绝你之后明明买了其他销售员的同类产品。那么,你业绩不佳的原因到底是什么呢?你想过没有,很有可能是你忽视了销售中的“潜规则”。

潜规则就是那些看不见的、没有明文规定的、约定俗成的,但是又被人们广泛认同的、实际起作用的一些规则。当然,在销售中也有一些这样的规则,如果销售员能在销售过程中遵循这些规则,就会收到事半功倍的效果。

我们来看下面一则销售故事。

一家跨国集团的总裁詹姆斯非常礼貌地接待了保险销售员琳达。琳达刚一落座,总裁就告诉她,他们公司准备把这笔保险业务交给别的公司了。

“您能告诉我这是为什么吗?”

“因为他的计划虽然和你的差不多,但是价格却低得多。”

在琳达真诚的恳求下,她得到了竞争对手计划书的具体数据。她一看就发现这份计划书有误,它有意把投保人的收益夸大了。

琳达知道如果当面指出错误肯定会遭到总裁的误会,她想出另一个

办法。

她说：“我能用您的电话吗？”

总裁有些吃惊，但还是同意了琳达的请求。

琳达接着说：“您能不能到另一部分机上听听我们的谈话？”

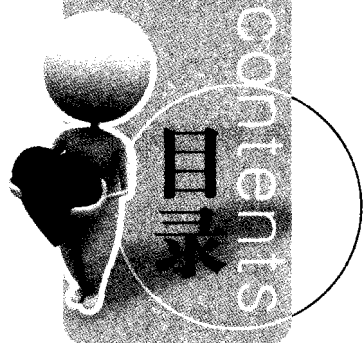
总裁虽然很诧异，但还是拿起了电话，琳达接通了那位提供不准确数据的保险销售员所属公司的经理。然后就一些问题与那位经理进行了核对。结果可想而知，总裁通过这一番对话之后明白了一切。几天之后，总裁便与琳达签了保单。

故事中的销售员琳达非常聪明，她并没有抨击自己的竞争对手。在实际销售过程中，有很多销售员为了提高自己的业绩，在客户面前大谈特谈竞争对手的缺点，即使竞争对手的产品和服务都很好，也要鸡蛋里挑骨头。但是销售员这样做能留住客户吗？不能，因为没有人愿意与品行不好的销售员做生意。销售员诋毁竞争对手不但不能让客户与自己签单，反而会降低自己在客户心目中的形象，让客户对你敬而远之。所以，销售员在销售过程中不能谈论竞争对手的缺点，即使竞争对手真的有问题，也要像故事中的琳达那样巧妙地让客户知道对手的不足之处在哪儿，而不是自己大张旗鼓地说出来。这就是销售中的潜规则。

希望上面所讲的故事能起到一个抛砖引玉的作用，其实销售如同为人处世一样，不但有方法、技巧，还有规则。销售员只有利用好这些规则，才能取得好业绩。

本书从销售心态、给客户的印象、与客户沟通等7个方面介绍了销售中的56条潜规则，每条规则结合了一些小故事和实战案例，生动活泼地阐述了相应的规则与应对措施，让销售员在轻松阅读中有所收获。

我们希望每一个读完本书的销售员都能从中得到启迪，并将这56条潜规则应用到自己的实际工作中去，成为一个优秀的销售员甚至销售大师。



第一章 做销售,最重要的是心态 1

俗话说:心态决定命运!做销售,最重要的就是心态。

拿破仑·希尔曾说过:“人与人之间没什么区别,只有积极心态与消极心态这一细微的区别,但正是这一点区别决定了20年之后两个人生活的巨大差异!”在一个销售员所面对的问题当中,80%来自于自身心态的问题。所以说,纵使解决了销售技巧,也是治标不治本的,良好的心态才是做好销售工作的根本。

规则1:我们都是天生的销售员,却不是天才的销售员 3

规则2:口才背后的心态,决定你的销售业绩 7

规则3:销售没有第三种结果,不是成功就是失败 11

规则4:对于你来说,销售不仅是一种职业,
更是一种生活方式 15

规则5:你的信念和业绩都在大脑中 19

规则6:自信,是你战胜一切挫折的根基 23

规则7:坚定信念,做最好的销售员 27

规则8:热情,感染客户的强心剂 31



第二章 约见客户,让他对你发出惊叹 35

约见客户在整个销售过程中起着非常重要的作用。它是准备过程的延伸,又是实质性接触客户的开始。顺利地约见客户,既能让销售工作有个良好的开端,又能增强销售员的信心。客户的情况虽然千差万别,但销售员要把握一个原则,那就是:在约见客户时,适应客户,让他们接受自己!

- 规则 9: 让自己看起来就是个顶级销售员 37
- 规则 10: 一见面就谈销售话题,容易遭到拒绝 40
- 规则 11: 承受不了压力,你早晚都会被“OUT(开掉)” 44
- 规则 12: 第一印象约等于最终印象 48
- 规则 13: 精心准备,你才能见到你想见的人 52
- 规则 14: 很多时候,客户的拒绝只是一种习惯 56
- 规则 15: 客户反感你比客户拒绝你更可怕 61
- 规则 16: 做好准备,不打无准备之仗 65

第三章 沟通无阻,则业绩无阻 69

人的嘴巴有两个功能:一是吃饭,二是讲话。要想吃好饭,就要讲好话。

沟通与口才从来没有像现在这样成为职业人士成功的必要条件!良好的沟通能力和口才技巧会使你在工作、生活中游刃有余。销售,也是一门沟通的艺术。沟通与口才贯穿于整个销售过程,沟通的成败决定着销售的成败!沟通无阻,则业绩无阻!

规则 17:产品介绍,岂能只一个“好”字了得	71
规则 18:不要把产品介绍变成你的独白	74
规则 19:人们总是愿意同自己的朋友做生意	78
规则 20:人们不喜欢被推销,但却热衷于购买	83
规则 21:你要知道客户错在哪里,但是不能告诉他错了	86
规则 22:把自己放在很低的位置,客户也会看低你	90
规则 23:话说得太死,就永远没了退路	93
规则 24:用心聆听是对客户最好的恭维	96



第四章 成交之前,一切都是零..... 101

销售是一个“ $100 - 1 = 0$ ”的工作:即使你与客户沟通得很好,甚至已经达成了口头协议,但是没有他在订单上的签名,也不能说已交易成功。

销售就像下棋,一着不慎就会满盘皆输,成交与不成交的距离有时只有0.01厘米。所以,销售员在每个细节上都要小心谨慎,做好每一步工作,这样才能让成交更有保障。

规则 25:销售产品前先销售自己	103
规则 26:首次成交靠产品,再次成交靠服务	106
规则 27:与竞争对手共舞,需要注意脚下	110
规则 28:找到客户需要的理由,而不是你推销的理由	114
规则 29:更多的业绩来自友谊而非销售关系	119
规则 30:维护老客户的成本远远低于开发新客户	123
规则 31:给犹豫不决的客户吃定心丸	126
规则 32:成交机会就在客户的话语中,要善于把握	129



第五章 稳扎稳打,营造谈判优势 133

销售员与客户的谈判就是一场你来我往的拉锯战,谁笑到最后才笑得最美。在与客户的谈判中,销售员一定要把握主动权,一步步将客户引向自己设定的模式中,也就是所谓的“请君入瓮”。掌握谈判中的潜规则,保持良好的谈判氛围,就能为你的成功添加筹码!

- 规则 33:不主动提及价格,但客户问起时要及时应答 135
- 规则 34:面对负面评论,急于辩解只会越来越糟 138
- 规则 35:宽容能化解僵局,成交与不成交
距离只有 0.01 厘米 142
- 规则 36:了解双方谈判的筹码,赢得谈判更容易 146
- 规则 37:即便开始报价很低,客户依然会讨价还价 150
- 规则 38:适当让客户出价,能掌握主动权 154
- 规则 39:巧妙地打破僵局,不要伤了和气 157
- 规则 40:营造双赢,大家好才是真的好 160

第六章 销售无止境,学习无止境 165

销售技巧和知识是销售员随身携带的秘密武器,只有经常擦拭,才会锋利无比;如果置之不理,就会钝得连豆腐也切不动。很多销售员在获得优秀业绩的同时,心态也变得傲慢、固执起来,这对自己的成长极为不利。销售员只有具备旺盛的求知欲望,不断学习,充实自己,才有可能业绩常青。

▼	规则 41: 活到老,学到老,不要以忙碌为借口	167
▼	规则 42: 记住! 积累人脉绝对比盲目拜访重要	170
▼	规则 43: 激情不在,动力便不在,业绩便不在	174
▼	规则 44: 小的肢体动作泄露大的心理秘密	178
▼	规则 45: 有竞争力才是业绩的保障	181
▼	规则 46: 要进步,首先要打破自己的销售纪录	184
▼	规则 47: 话多≠销售成功,要把每句话都说到点子上	187
▼	规则 48: 你替自己的职业做好规划了吗	190



第七章 攻心为上,抓住客户心理 193

“知己知彼,百战不殆。”销售是一场没有硝烟的战争。在这场战争中,销售员不仅要了解客户资料、客户需求等基本信息,还要洞悉隐藏在销售背后的各种客户心理。销售高手的最大突破就是掌握了“销售心理”这一成功秘诀。只有控制了客户的心理,才能更好地掌控销售主动权。

规则 49: 敲开客户的心门,才能卖出自己的产品	195
规则 50: 客户的满意就是我们的饭碗	199
规则 51: 让客户看到产品的效果才是硬道理	202
规则 52: 赢得客户信任,生意就成交了一半	206
规则 53: 客户的兴趣,也应该是你的兴趣	210
规则 54: 竖起耳朵,听出客户的弦外之音	213
规则 55: 打开“心墙”,与客户进行心灵沟通	218
规则 56: 客户是销售中的主角,切忌喧宾夺主	221

参考文献	224
------------	-----

第一章

★★★ 做销售,最重要的是心态 ★★★

俗话说:心态决定命运!做销售,最重要的就是心态。

拿破仑·希尔曾说过:“人与人之间没什么区别,只有积极心态与消极心态这一细微的区别,但正是这一点点区别决定了20年之后两个人生活的巨大差异!”在一个销售员所面对的问题当中,80%来自于自身心态的问题。所以说,纵使解决了销售技巧,也是治标不治本的,良好的心态才是做好销售工作的根本。

-
- 规则1:我们都是天生的销售员,却不是天才的销售员
 - 规则2:口才背后的心态,决定你的销售业绩
 - 规则3:销售没有第三种结果,不是成功就是失败
 - 规则4:对于你来说,销售不仅是一种职业,更是一种生活方式
 - 规则5:你的信念和业绩都在大脑中
 - 规则6:自信,是你战胜一切挫折的根基
 - 规则7:坚定信念,做最好的销售员
 - 规则8:热情,感染客户的强心剂



规则 1 《我们都是天生的销售员， 却不是天才的销售员

我在《为什么没有业绩》一书中曾经说过“推销是一种本能”。我们每个人从一出生就是一个销售员。

当我们呱呱坠地的时候，哭声就是最有利的销售武器。饿了哭，困了哭，病了哭，想让妈妈抱的时候哭。

在我们的儿童时代，如果想得到一件漂亮的玩具，你会怎么做呢？是不是首先会扮演一个好孩子赢得父母的好感，然后观察父母，如果他们的心情看起来不错，才会提出自己的要求？这也是一种销售。

当我们上学了，我们想尽办法博得老师的喜爱，这也是一种销售。

当我们步入社会，销售就变得更为重要了。每一天，我们都在向别人推销自己的观念、自己的产品、自己的服务、自己的公司等，当然，更重要的还是推销我们自己本人。

虽然我们是天生的销售员，但却不是天才的销售员。因为我们的销售可能很巧妙，也可能很拙劣；可能经过精心设计，也可能是不自觉地流露；可能是失败的，也可能是成功的。

那么，天才销售员是怎样练成的？是不是只有原一平、乔·吉拉德这样的销售大师才是天才销售员，而我们就望尘莫及了呢？

(1) 天才也要经过训练

我们都知道，每一位获得金牌的运动员都对自己非常有信心，而问到这些信心的来源时，他们的回答往往是“训练”。再有资质的运动员，如果没有接受过科学的训练，也无法成为杰出的选手。销售员也同样如此。

每一个想成为顶尖销售员的人，都需要不断地提升自身的职业素养及



职业技能。途径之一就是积极地参与训练,通过一些表达能力、交际能力、销售技巧等的培训,使自己的专业技能获得提升,并且增加自己的自信。

在美国,每一位新入职的销售员都要接受几个月的培训,工业品企业的训练期限一般为 28 周,服务型企业的训练期限一般为 12 周,消费品企业的训练期限一般为 4 周。IBM 公司的做法更加令人难以置信,其新进销售员头两年不能独立工作,此外,它还要求销售员每年必须拿出 15% 的时间来接受额外训练。

销售,是一种时间的积累,专业知识的积累,实战经验的积累。而训练则可以为这些积累提供最坚实的基础。请相信,这个世界上没有天生的销售专家,只有训练有素的销售人才。

日本丰田素有“销售的 TOYOTA”之称,他们拥有大批优秀的销售员,在激烈的市场竞争中为企业创造更多的利润。为了拥有顶尖的销售人才,他们投入庞大的资金设立自己的训练机构,并开发各阶段的业务训练教材。每一位销售员从踏入公司的第一天起,就要不断地接受训练。这些销售员要经过一年的训练期,才能正式加入销售队伍。而这一年,他们是这样度过的。

前 4 个月,要先到机械部门进行训练,透彻了解汽车的构造;

接下来的 2 个月,开始接受销售训练;

最后 6 个月,被分配到各分公司、营业部,由分公司营业所的资深销售员带领做实战练习。

丰田对销售员的看法是,除了极端胆怯及没有一点毅力的人以外,都能被训练成一位优秀的销售员。

由此可见,从来没有天才的销售员,只有通过培训,掌握专业的销售技巧,成为卓越的销售员才有可能。

(2) 天才也要经过磨炼

在销售这条路上,销售员会遇到很多困难:销售伊始,你可能会因为找不到客户而烦恼;找到客户之后,你可能会因为自己的产品不符合客户的需



要而烦恼;产品符合客户需求,你可能会因为与客户谈不拢价格而烦恼;价格没问题了,你又可能会因为回款问题烦恼;回款问题解决之后,你还可能会因为售后问题烦恼。总而言之,销售的过程就是一个不断出现问题而又不断解决问题的过程,这就是对销售员的磨炼,如果你能完美地解决每一个问题,那么你很快就会成长为一个销售天才;如果你面对这些问题时束手无策,那么你逐渐就会被淘汰。

在销售的过程中,销售员会遇到形形色色的人和各种各样的事,你永远都不会知道客户下一个问题是什么。你可能在销售开始的五分钟之内就遭到客户的拒绝,也可能在即将成交的时候遭到拒绝。但是,要想成为一个优秀的销售员,就需要你坚持不懈,经受得住磨炼和考验。能够做到在销售成功的时候乘胜追击、再接再厉;在销售失败的时候败而不馁,继续努力。

(3) 天才更要经过修炼

销售员不仅要经受住销售带来的磨炼,更重要的是要进行自我修炼,在工作中不断完善自我,提升自我,以适应复杂多变、竞争激烈的销售市场。

➤ 勤奋是销售员取得好业绩的前提。我们每个人身上都有惰性,销售员也不例外,天气不好的时候会偷懒不去登门拜访,而是简单地给客户打个电话,一旦与客户达成交易就将其抛之脑后等。只有优秀的销售员才能克制住自己的惰性,用自己的勤奋实现在销售中的目标和愿望,那些懒惰的销售员只能看着自己与他人的差距越来越大。

➤ 高效的沟通能力。不论你销售的产品是什么,大到以万、千万为单位的产品,还是小到以元为单位的产品;不论你采用的是哪种形式的销售,面对面的直销、电话销售还是网上销售,都离不开与客户的交往,所以,良好的沟通能力是首要的。沟通能力也是销售员综合能力的体现,因此,在一些企业的招聘启事上,无论职位高低,良好的沟通能力总被列为应聘条件的第一位。

➤ 良好的应变能力。当你正在向客户介绍自己的产品时,客户突然说出产品的缺点,而这些缺点又是存在的,你会怎么办?这就需要销售员具有