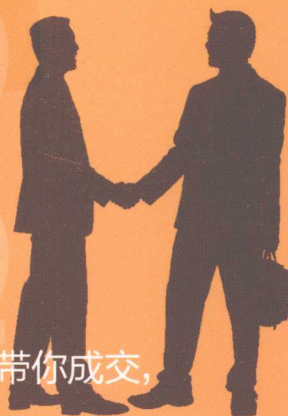


销售， 成交！

王人国 著

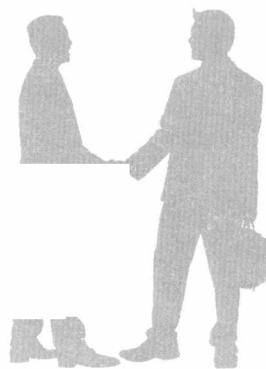


中华人力资源学会最佳讲师王人国带你成交，
业绩长红！

凤凰出版传媒集团
凤凰出版社

销售， 成交！

王人国 著



凤凰出版传媒集团
凤凰出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售, 成交! / 王人国著. — 南京: 凤凰出版社,
2010.10

ISBN 978-7-80729-948-6

I. ①销… II. ①王… III. ①销售学 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第185334号

本书简体中文版由联经出版事业公司授权出版。江苏省版权局著作权合同登记图字: 10-2010-192号。

书 名 销售, 成交!

著 者	王人国	
责任编辑	申作宏	
出版发行	凤凰出版传媒集团	凤凰出版社
出 品	凤凰出版传媒集团	北京凤凰天下文化发展有限公司
集团网址	凤凰出版传媒网	http://www.ppm.cn
印 刷	北京嘉业印刷厂	
	北京市大兴区黄村卫星城东	
开 本	630×960毫米	1/16
印 张	12	
字 数	150千字	
版 次	2010年10月第1版 2010年10月第1次印刷	
标准书号	ISBN 978-7-80729-948-6	
定 价	24元	

(本图书凡印装错误可向发行部调换, 联系电话: 010—58572106)

推荐文一

兼顾专业及实用的销售实战书

中国台湾莱雅医学美容部总经理

陈凤媛

在企业培训公司的安排下，作者王人国先生曾受邀至本公司，为销售人员传授销售理念，在三个小时的授课过程中，王人国以幽默诙谐的言语传递亲身经验，并适切热情地回答学员的提问。如今他将累积20年的销售经验编写成书，书中有完整的销售架构、正确及中肯的销售理念，本人非常高兴推荐本书给任何一位从事相关业务的读者。

成为成功业务员的首要条件，是积极的态度以及计划性行动。少浪费时间，尽量做有益的事，所有业务的绩效，是一步一脚印经年累月经营的成果，靠运气及人脉一步登天的幸运越来越少。有些业务人员会质疑自己的努力比不上别人的运气，因而太过看重人际关系的经营，而忽略基本业务的储备工作，殊不知人算不如天算，人际关系若压错宝，不仅过去的努力付诸东流，甚至引来不必要的负担。面对经济不景气，不要乱了脚步与章法，而是去储备累积成功的能量，为自己打好基础，为明天做好准备。本书是作者脚踏实地的一步一脚印的经验谈，可为各阶层业务人员提供一番对照。

本书浅显易懂，是作者累积20年业务销售、门市管理、电话行销等的实务经验。将最核心的销售精华提炼成书，为销售人员提供了一辈子都受用不尽的销售宝典，其中包含了明确的销售观念及技巧架构。作者以幽默风趣的笔法，提供务实案例，给予读者情境实例，适合工作繁忙的业务人员、上班族及业务主管，信手拈来，随意章节皆可进入情境轻松阅读，是兼顾专业及实用的一本实战书！

值得推荐的销售宝典

智谷网络-亚太教育训练网总经理

梁幸尧

2008年这波金融海啸影响全球经济后，销售人员的角色及功力成为企业能否继续生存的关键。成功的销售人员是经得起考验的，在景气低迷时依然能够继续成交，为企业带来利润。本书一开始就指出：一个业务员的成功关键是在平常就打好基础。因此，要成为成功的销售员秘诀无它，就是要做好基本工、扎稳马步，才能建立自信、储备成功的实力和信念。

从亚太教育训练网的关键字搜寻中可以观察到，“业务”二字已挤进第七名，反映出企业对业务培训的需求与重视。另值得一提的是，关键字搜寻第一名是“课程”，当企业要为业务及销售员进行培训时，也会通过安排企业内培训课程来提升销售技能。智谷网络这几年邀请人国兄，为近百家企业进行授课及经验分享，并通过旗下的亚太教育训练网、智谷顾问和智谷科技整合学习资源，提供企业最佳的整体解决方案。合作期间，人国兄讲授的内容包含了粹炼营销力、顾客关系管理、高效率人际沟通训练，以及口才与表达训练等数十种销售与沟通相关课程，课程中不乏经验范例解析与实务技巧运用，其幽默风趣的授课风格，让学员毕生难忘。

销售人员如果想要比同侪更胜一筹，除了参加公司安排的培训外，个人的进修和吸收他人的经验也是重要方式。人国兄以20多年的经验，整合多项工作实务，包含业务销售、营业管理、行销、客服、训练等，集结最核心的销售精华在本书中。

这本专为想要达到“销售，成交！”的销售人员所撰写

的实务书籍，融合了实务经验与授课观察，并贴近销售人员的需求，提供方法让销售人员为自己打好基础，为明天做好准备，实在是一本不容错过、值得推荐的销售宝典！

推荐文三

业绩创新高的销售实战宝典

英属盖曼群岛史泰博优美电话营销营业课经理

李奕婵

面对不景气，销售员一定要有别于他人的方法才能生存，也要不断充实、投资自己，只用一套固定的销售模式，不懂得随着时代变化而提升自己，下一个淘汰人员名单里就会有你。《销售，成交！》这本书是本公司电话行销处的教材，执行一段时间之后，提升了部门的绩效。新进同仁从无销售经验开始，一个步骤一个步骤训练，目前整体达成率成绩显著，在不景气时甚至还创新高。非常感谢王老师倾囊相授，让大家知己知彼、百战百胜，这真是一本实用的“葵花宝典”。

电话营销团队在王老师的指导下成长茁壮，回想成功的过程，有几项关键要因：

1. **找对人**：王老师很坚持这点，一再提醒：人对了，事情就对了！本书第一及第三章，讲的就是找对销售员特质的标准，确认对的标准及特质，才是成功团队的开始！

2. **对的训练**：我们通过对的训练，找到成功的模式全体奉行，也利用早会来激励团队士气。本书第五及第六章，谈的就是练就一身销售功力的实务技巧，经由建立正确销售观念，加上反复练习正确步骤，必能找到成交模式！

3. **绩效指标**：运用绩效指标管理，明确绩效标准，每天确认达成进度，才知道销售功力的进退，并且持续追踪，眼前我们的成交率已成长120%，就是这一年练兵实战的成果！

4. **留心留人**：一般电话营销员的流动率都很高，但我们的电话营销团队士气高、绩效佳，团队战斗力强，留职率自然高！

建议销售团队善用本书内容，逐一章节研讨、练习，找到成交的模式，只要持续执行，一定能创造成交佳绩！再次感谢王老师热忱教导。“没有不可能，只有无能”，只要坚定对的信念，成交指日可待。

推荐文四

客户成交的密码

清华大学经济学研究所访问学者

石咏琦

王人国来函请我写推荐文的时候，我正好在北京写第24本书《大客户行为密码》，阅读他的新书《销售，成交！》内文，总有英雄所见略同的感觉。全球性金融海啸的低气压紧紧缠住世人的心，我们为什么还要卖力地鼓励销售、推荐更好的成交方法呢？

原因之一是**时代在变，销售不变**。以经济学的观点来说，这是个供需严重不平衡的时代，当世界上大多数人都不敢多花钱的时候，也正是各国政府应该努力发展内需的时候，哪家政府率先能让自己的政策销售得最好，哪个世界的角落就会率先复苏。

原因之二是**时代在变，方法要变**。以上个世代的方法来经营下个世代的行业，肯定要输。即使是百年招牌的长青企业，也要有“虽有变化，更有计划”的准备。问题是企业的销售要怎么改变？新的方法何在？这本新书就会给您一手的答案。

原因之三是**时代在变，问题常变**。纵使我们在书架上找到数十种销售理论和方法，但是，销售的问题在各种层面和各级社会都有些差异，每个专家学者所提供的结论和秘方，也许可以叠出半个人高，可是未必都能解决您眼前的问题，所以随时补充最新的知识和技巧，是成功的必需条件之一。

王人国不仅在实务工作上有经验，在教学上更能实践，他确实一步一脚印地在自己熟悉的领域里辛勤耕耘。

“成功的领导人大都业务出身”，这是个销售的世纪，“戏棚下站久，成功就属于你”，我相信努力的成果，就是成功。

各界热情推荐

当顾客有专业上的问题时，王老师以自身成功经验传授宝贵秘方；当销售员在工作上遇到瓶颈时，王老师传递给大家正向思考的能量；当顾客有困难需要协助时，王老师总是大力相助，是个讲义气的好朋友。在王老师身上，看到的不仅是一位专业销售高手，更是可以携手成长的良师益友。借此诚心推荐本书！

——智谷网络亚太教育训练网规划师徐惠莹

销售的背后，蕴含着无数的经验累积，这些经验决定所执行之事是否成功。作者以多年来在销售方面的真实体悟，将宝贵经验分享给读者。如同书中所提：把握成功的关键点是做真正有益的事，少浪费时间。本书给我们最直接的帮助是：破解销售的迷思，快速获得销售的技巧与化危机为转机的实例等，在此诚挚推荐本书！

——L' real Taiwan培训讲师宗佳维

您想要提升业绩、突破销售困境吗？这些秘诀全都写在这本书里。王老师累积多年的实战经验，秘诀全公开在书中。我强力推荐给大家！

——三上管理顾问公司规划师江筱筑

王人国是一位实务经验相当完整的讲师与顾问，这本书内容丰富，对于从事销售的业务员相当有帮助，在此郑重推荐此书，看完本书一定能让您的业绩倍增，达成使命！

——黎明管理顾问公司经理李青云

在现代科技时代，善用资讯工具不但事半功倍，也是销售情报网的应用。人国兄是一位善用营销信息工具来增进效率、做决策的销售主管，与他合作期间非常有成就感。他的这本书一定可以让人耳目一新，获益良多！

——安婕妤美容公司资讯长林进荣

目前市场不景气，大家都在延后推出新产品，但王人国



销售，成交！

看到的却是“危机中的转机”，提醒企业销售人员，在不景气中如何提升自己的竞争力。

——优美台中营业处处长张瑞竣

王人国一直是本公司公认的最佳讲师，这次结合多年的销售实务及教学经验再度出书，精彩可期。千万别错过哦！

——优美自动化设备事业本部长刘建军

前言

成功的领导人大多业务出身

成功的企业家，大多是业务出身，都曾经有业务销售的经历。为什么有成功业务销售经历的人比较容易成功，而且创造出伟大的事业呢？因为有成功的销售经历，代表比较能掌握人性及心理，也比较具备积极的性格，这种人格特质就是创业的天生利基；又因为能和人良好互动，比较能具备正向的人际关系，人际关系的累积，就是成功的基础；而积极的性格，更具备开创事业的雄心壮志。

成功的业务员，除了基本人格特质天赋外，更累积且具备了成功的经验及要件，俗话说：“台上一分钟，台下十年功。”成功不是一日所成，是经历无数成功及失败的洗礼，克服难关，一次又一次地解决问题、创造佳绩，才能造就一位超级成功的业务员。

成功的业务员，大都具备正确的销售理念，因理念正确，能增加成功的几率，也是为未来发展打下了良好的基础。有正确的观念，才有正确的做法，也才会有正确的成果。人之所以为人，是因人有思想、会思考，尤其是正面的思考，能使一个人迈大步、走大道，而且受他人欢迎，这是快速扩展人际关系的基础，也是累积良好人脉的重要力量。

成功的业务员，能避免错误的销售迷思，避免自己陷入销售的漩涡，空自原地打转，迷失方向。

成功业务员有坚定的信念，能通过互动，了解人性心理，更能经由经验，累积自己的成功能量，拥有自信，激励自己朝目标前进。

成功的业务员，有明确的目标，也具备达成目标的坚强

动力，更能清楚地掌控销售节奏，掌握客户心理，克服困难，解决客户的问题，满足客户的需求，以客户的利益为优先考虑，赢得客户的信赖，获得顾客的满意与支持，以客为尊，成为真正的成功业务员。

成功的业务员，成功时不会骄傲，失败时也不会气馁，能掌握良好的情绪，分析问题、解决问题，时时做到自省，发扬优势，避免失误，尽心尽力服务客户，成为企业的优秀人才，成为企业获利的主要支柱，在职涯的发展舞台上，尽情发挥贡献，持续成长，撑起企业获利及永续经营的重责大任。

成功的业务员，能以身作则，培育后进，肩负传承重任，将自己的成功经验，与伙伴分享，凝聚团队向心力，建立成功的团队，成为企业坚强的战斗团队，也为未来自行开创事业奠定基础。

目录

第一章 成交销售理念

- 01 销售的目的/003
- 02 猎豹的精神/006
- 03 卖什么给客户? /010
- 04 销售的第二生命/012
- 05 客户永远是对的? /014
- 06 使客户满意是获利的基础/016
- 07 客户满意何时开始? /019
- 08 有信念才有销售力/022
- 09 树头站稳, 不怕树尾强风袭/025

第二章 洞悉客户心理

- 10 客户满意什么? /031
- 11 客户不满意什么? /033
- 12 将心比心, 泥土变黄金/035
- 13 客户最讨厌“一夜情” /037
- 14 客户最讨厌为什么不早说/039
- 15 客户最讨厌业务员不在乎/041
- 16 客户最讨厌浪费时间/043
- 17 客户最讨厌当冤大头/045

第三章 销售迷思

- 18 新产品比较好卖？ /049
- 19 忠诚客户永远不会变心？ /051
- 20 好产品会历久不衰？ /053
- 21 客户喜欢买最便宜的商品？ /055
- 22 企划人员最懂市场信息？ /057
- 23 大客户才是好客户？ /059
- 24 开发新客户比较重要？ /061
- 25 主管出面可以守住利润？ /063
- 26 失败是成功之母？ /065
- 27 “奥客”最麻烦？ /068

第四章 成交销售锦囊

- 28 别人的老婆就是自己的老婆 /073
- 29 无法天长地久，也要曾经拥有 /075
- 30 温水煮青蛙 /077
- 31 异性相吸的魅力 /079
- 32 洗手间是采知信息的好地点 /081
- 33 业务员要发挥影响力 /082
- 34 没有不可能，只有无能 /084
- 35 胜兵先胜而后战，败兵先战而后求胜 /086
- 36 不要制造敌对关系 /088

第五章 成交销售力

- 37 找对目标 /093
- 38 找对人 /095

- 39 为客户关系把脉/097
- 40 与客户调整对频率/099
- 41 知己知彼，百战百胜/101
- 42 精耕客户/103
- 43 成交电话营销力/106
- 44 说自己的故事，最感动人/110
- 45 热销销售力/112
- 46 集中有效拜访时间/114
- 47 成交的主要原因/116
- 48 先把自己卖给客户/119
- 49 天罗地网，布网民/121
- 50 运用科技，拉近关系/123
- 51 让客户永远续购/125

第六章 突破销售困境

- 52 破解总机阻碍的困境/131
- 53 破解门卫阻挡的困境/133
- 54 破解客户决策程序/135
- 55 破解客户决策模式/137
- 56 破解客户决策权困境/139
- 57 破解杀价心理/141
- 58 破解价格太贵的困境/143
- 59 破解客户已有配合厂商的困境/145
- 60 破解客户说没有钱的困境/147
- 61 破解客户说用量少的困境/148
- 62 破解客户批评的困境/150

- 63 破解客户说不需要的困境/152
- 64 破解客户说现在没空的困境/154
- 65 破解客户说先寄资料来的困境/156
- 66 破解客户说有需要再联络困境/157
- 67 破解客户拒绝的原因/159
- 68 破解客户退货的困境/162

第七章 化危机为转机

- 69 处理客户抱怨，做到逆转胜/167
- 70 态度是成败关键/169
- 71 扩大人脉及能量，突破瓶颈迎新局/171
- 72 协助他人，更上一层楼/173
- 73 戏棚下站久，成功就属于你/174