



销售圣经实战系列丛书
SALES BIBLE™ Practice Series

锻造销售高手的28条军规

销售全流程贴身咨询，让你赢在销售每一步

7天成为 销售高手

销售新人的入门圣经

李尚隆◎著

RMED
AYS
PER
FORMED
DAYS
SUPER IN 7 DAYS
SELLER FORMED
IN 7 DAYS



销售圣经实战系列丛书
SALES BIBLE™ Practice Series

7天成为 销售高手

销售新人的入门圣经

李尚隆◎著

IPER
ER FORMED
7 DAYS
SUPER
SELLER FORMED
IN 7 DAYS
SUPER
SELLER FORMED
IN 7 DAYS
SUPER
SELLER FORMED
IN 7 DAYS

图书在版编目 (CIP) 数据

7 天成为销售高手/李尚隆著. --北京: 中华工商联合出版社, 2010. 9

ISBN 978-7-80249-551-7

I. ①7… II. ①李… III. ①销售 - 基本知识
IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 164101 号

7 天成为销售高手

著 者: 李尚隆

责任编辑: 卢俊 韩旭

选题策划: 赵国强 卢俊 杨海峰

营销企划: 杨海峰

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 迈致红

装帧设计: 水玉银文化

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2010 年 9 月第 1 版

印 次: 2010 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 710 × 1020 1/16

字 数: 180 千字

印 张: 15.75

书 号: ISBN 978 - 7 - 80249 - 551 - 7

定 价: 29.90 元

服务热线: 010 - 58301130

工商联版图书

团购热线: 010 - 58302813 010 - 82082775

版权所有 侵权必究

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座

19 - 20 层, 100044

http: //www. chgsclbs. cn

凡本社图书出现印装质量问题,

E-mail: cicap1202@sina. com (营销中心)

请与印务部联系。

E-mail: gszlzs@sina. com (总编室)

联系电话: 010 - 58302915

销售从付出开始

谈到销售，大部分销售人员总是显得对销售技巧的提高特别有兴致。然而在一个销售人员所产生的问题中，有 80% 是来自于自身心态，纵使解决了销售技巧的欠缺也只是治标不治本的方法。要培养出一个王牌销售人员，最重要的是使他树立正确的销售心态，否则便是“皮之不存，毛将焉附”了。

销售活动就像百米比赛：参与者都在争夺，希望最先到达终点，成为最终的赢家。而比赛是残酷无情的，赢家——冠军只有一个。无数体育明星夺冠的例子告诉我们，技能是夺冠的基础，但在势均力敌的情况下，夺得冠军的最重要因素是心态。同样，销售心态，也是左右一次销售成功与失败的关键因素。

你应该听别人讲过，或者自己也曾感叹“我不擅长推销”。没错，我们总能听到这样的话。每个不从事销售工作的人都在想：我不会推销，更有甚者，大多数正在从事销售工作的人心底里也偷偷地认为，

“我不会推销”。

人们这样想是有原因的，他们大都把销售看颠倒了！他们可能认为销售是为了说服别人购买并不想要的东西。是这样吗？绝不是。销售是一个努力了解人们想要什么，想要做什么，并帮助他们实现愿望的过程。换句话说，销售不是在利用他人，而是为了给人们更多的可用之处。

关于销售的最大误区是销售是努力从别人那里拿来什么。恰恰相反，最好和最有效的销售，是关于给予和付出。

销售就是付出和给予：付出时间、关注、忠告、共鸣和价值。实际上，销售这个词正是来源于古英语的“给予”。

古人云：“将欲取之，必先与之。”这句话道出了付出的真谛。你要想“取”，就要先“予”：你要想摘取树上的果实，就必须先给树浇水、施肥；你若想在工作上干出成绩，就必须先付出心血和汗水；你要想得到别人的帮助，就必须先去帮助别人；你要想得到别人的爱，就必须先爱别人。

本书提供的销售方法及技巧恰是源于“销售从付出开始”这样一个专业心态，它与你以前学到的关于销售的技巧相比，可能大多截然相反。比如：

- 传统销售过程结束于“交易的完成”，我们则认为交易达成不意味着销售的结束，而是一个新的开始。

- 通常人们认为销售是一个“说”的工作，我们的建议是要少说，花更多的时间倾听。

- 传统销售把训练重点放在作演示，即如何宣传你的产品上。我们则关注提问题，向消费者提一些好问题，确保谈话的重点始终围绕着消费者进行，绝不脱离消费者。

本书积极主张将你的工作角度由“努力获取”转向“积极付出”，不仅是一种生活方式、工作方式的选择，更是能创造价值和财富的有用工具。

这些观点并非原创，而是现实生活中那些伟大的、成功的销售人员每天都在实践着的真理，像乔·吉拉德、原一平这样伟大的销售巨人正是这一真理的终生获益者和捍卫者！

如果你正在从事销售工作，任何形式的销售都好，这本书是极适合你的。如果销售不是你的职业，这本书也会对你有用，因为它将教你如何更好地处理人际关系。

序 言 销售从付出开始

第一天 销售新手必须具备的职业心态

第一节 为自己的工作而骄傲

- 1 选择销售就是在选择成功，以销售职业为荣//3
- 2 销售意味着付出，而不是回报//5
- 3 培养良好的性格、习惯//7

第二节 勇敢去工作

- 1 永不退缩，销售行业勇者生存//9
- 2 销售员就是在推销自己的勇气//11
- 3 永不为懒惰找理由//13

第三节 理智应对被拒绝

- 1 做好被拒绝的心理准备，拒绝是前进的动力//18
- 2 找出客户拒绝的根由//20
- 3 学会在拒绝中成长//21

第二天 销售新手必须具备的四大职业素质

第一节 学会向客户推销自己

- 1 微笑训练是必修课//27
- 2 受人青睐的 5 种方法//29
- 3 培养自己的亲和力//31

第二节 精心打造自己的形象

- 1 塑造一个活力四射的你//32
- 2 得体着装意义非凡//33
- 3 掌控自己的身体语言//36

第三节 掌握完备的商务礼仪

- 1 销售礼仪为你赢得尊重//39
- 2 销售员必须注意的礼仪细节//41
- 3 绝对不要触犯礼仪误区//46

第四节 人脉关系的开拓与维护

- 1 建立良好的客户关系//48
- 2 学会与陌生人一见如故//50
- 3 客户永远是知己//52

第三天 客户拜访是必须做好的销售细节

第一节 预约客户就是预约成功

- 1 找到潜在客户的 2 个基本方法//57
- 2 约见前要明确的 4 件事//60
- 3 约见客户必须注意的问题//64

第二节 拜访客户，成功推开客户的门

- 1 拜访客户的 6 个关键步骤//68
- 2 拜访客户的 3 个要点//71
- 3 明确约见对象，尽全力了解客户情况//71

第三节 走近客户，与客户近距离地有效沟通

- 1 接近客户的 8 种方式//74
- 2 接近客户的主要原则//78
- 3 接近客户应注意的 4 个细节//79

第四天 销售员必须掌握的沟通技巧

第一节 口才是完美沟通的法宝

- 1 销售员口才的基本要求//85
- 2 开场白决定你的成败//91
- 3 与客户进行寒暄//93

第二节 与客户进行有效的沟通

- 1 用正确的问题拿订单//96
- 2 制造和谐的谈话氛围//102
- 3 学会有效倾听//103

第三节 向客户介绍产品的方法与技巧

- 1 最有效的产品介绍方法//108
- 2 掌握有效示范的9大技巧//112
- 3 1000个推荐理由不如一个第三方证明//113

第四节 与客户进行价格谈判

- 1 完美议价的8种方法//116
- 2 谈判中如何回答问题//120
- 3 找到客户拒绝成交的价格原因//122

第五天 销售成交的步骤与秘密

第一节 理性化解客户的拒绝

- 1 自如应对客户的推脱借口//127
- 2 学会尊重客户的异议//131
- 3 提前想好应对策略，有效控制局面//133

第二节 把握好与客户成交的关键时刻

- 1 及时捕捉客户的成交信号，抓住成交的关键时机//136
- 2 别把成交看成销售的结束//140
- 3 有效巩固成交结果//142

第三节 促进交易的秘密

- 1 急于求成只会令销售失败//145
- 2 适当的紧迫感可以促进成交//148
- 3 促进快速成交的7个有效技巧//150

第四节 成交不等于销售结束

- 1 始终保持谦虚谨慎的态度，争取更多订单//153
- 2 成交之后应做的 6 件事//155
- 3 起身告辞也很关键//158

第六天 销售中必知的博弈心理学

第一节 首先做好客户消费心理分析

- 1 流行时尚对客户心理的影响//163
- 2 消费习俗对客户心理的影响//165
- 3 生活方式对客户心理的影响//166

第二节 掌握影响客户购买的心理因素

- 1 全面了解客户需要，帮助客户购买商品//168
- 2 设定客户的期望值//170
- 3 积极营造客户的需求氛围//172

第三节 读懂客户的非语言信号

- 1 观察客户的每一个心理细节//174
- 2 透视客户的非语言信号//175
- 3 吸引客户注意力的 5 个技巧//181

第四节 捕捉客户的购买心理

- 1 捕捉客户的表情反应//184
- 2 弄清客户的真正态度//185
- 3 集中自己的注意力，判断客户需求//186

第五节 全力激发客户的购买欲望

- 1 帮助客户找到潜在需要//190
- 2 引导客户做出购买决定，抓住客户有意购买的时机//192
- 3 刺激客户购买的 7 个心理战术//194

第七天 售后是新销售的开始

第一节 做好售后服务工作

- 1 销售就是服务//201
- 2 售后服务的基本内容//204
- 3 不要怠慢老客户，继续与客户保持联系//207

第二节 主动处理投诉和抱怨

- 1 快速有效地处理投诉//211
- 2 避免和客户发生争论//214
- 3 积极回应客户的抱怨//216

第三节 学会拥抱你的竞争对手

- 1 保持必胜的竞争心态//220
- 2 训练自己的竞争力//221
- 3 尽可能多地去熟悉对手//223

第四节 及时回款更重要

- 1 有效识别欠款借口//226
- 2 应对“老赖客户”讲策略//228
- 3 建立信用档案//230

第五节 销售员必须规避的销售陷阱

- 1 销售员必须规避的7大销售陷阱//232
- 2 借“对比法”绕过销售陷阱//234
- 3 目标明确，计划才能成功//235

第一天
销售新手必须具备的职业心态



第一节 为自己的工作而骄傲

1 选择销售就是在选择成功，以销售职业为荣

在人生的舞台上，我们每个人都是销售员，每个人的一生都要在“销售”中度过。不管你是王公将相还是黎民百姓，志在安邦定国还是仅为糊口，无论你的愿望是大是小，若想实现自己的目标，都必须具备向他人进行自我销售的能力。一个人，也只有通过有效的自我销售，才能实现自己的理想，才能取得最后的成功。

21 世纪是一个经济大发展的时代，是个以多种产品销售为重心的物质消费社会，我们每个人都需要销售，同时也在从事销售，政治家要让民众接受自己的政见，演员要让观众认可自己的表演，科学家要让社会实践自己的发明创造，凡此种种，无不是戴着面纱的“销售”……一句话，我们无时无刻不在销售着自己的思想、产品、服务、感情等。

某位哲人曾说过这样一句话：“每个人都因向别人销售着什么而生活。”由此可见，销售作为一门改变他人思想的艺术，是可以赖以谋生的。我们所从事的销售工作是光荣而伟大的，每一个参与其中的人都应

该为此感到无限的自豪和骄傲。

销售的重要性有时甚至超过了产品本身，即使一个产品质量再好，对人们再有帮助，如果没有销售人员的工作，也无法得到广泛的宣传。产品如是，真理亦如是：

当第一部缝纫机问世时，波士顿的百姓非但不相信它的价值，还将它砸得粉碎；聪明的爱迪生虽然能够发明电灯，却无力说服当时固执的人们正眼瞧一瞧；世界上第一列火车上路之时，也曾被诅咒为怪兽；莫尔斯发明了电报，却无法让当时的人们相信电波的存在；伽利略在比萨斜塔上做的自由落体实验有力证明了物体下落的速度与质量无关，但这并没有妨碍当时的学校沿用亚里士多德的错误观点进行教学……

没错，这些事例告诉我们，好的产品在社会上的普及离不开销售人员辛勤地推广。就美国来说，它可谓一个销售王国，销售人员数量众多，受到很高的礼遇，还有数不清的销售员协会和组织。有人把美国的强大与繁荣归功于销售人员，设想一下：如果美国所有的销售人员全部罢工，那么美国的经济马上就会瘫痪。

说了这么多，无非要你看清一个事实：销售是一个社会经济发展的主要动力之一。

销售工作的益处不胜枚举。通过销售，我们可以潜移默化地将自己的价值观（或产品）传递给别人，在别人接受的过程中，我们自己也会获得极大的满足感和成就感；通过销售，我们可以学会察言观色，了解人性、了解别人内心世界的真实想法；通过销售，我们可以学习与人相处、逐渐建立起和谐的人际关系，使自己成为一个受欢迎的人。在销售过程中，我们还会和各种类型的顾客打交道，在世界各地奔走，从而增长见闻；同时，为了让别人接受自己的产品，需要销售员把产品的自身特性充分地表达出来，并灵活应对别人的拒绝，这就培养了我们的沟通技巧和语言表达能力……一句话，销售真是最锻炼人的工作，每个人都能从这份工作中得到某种程度的提升和满足。毫不夸张地讲，每个成功的人其实都是成功的销售人员。

更重要的是，销售工作为每一个平凡的人提供了成功的机会，即便我们现在身无分文，只要拥有出色的销售能力，依旧可以白手起家，打拼出一片属于自己的天地。很多全球著名的商业巨擘、超级富豪，如世界首富比尔·盖茨、华人首富李嘉诚、日本经营之神松下幸之助、麦当劳之父克罗克等，都是从做销售工作开始走向人生辉煌的，可以说，正是销售改变了他们的人生。以这些前辈为榜样，我们也应自信满满，不断学习、不断前进。

2 销售意味着付出，而不是回报

有一个年轻人，一直希望开一间店铺，通过自己的经营取得成功。他看到家门前的街道商铺林立，很有生意氛围，就计划在这条街上开始独立创业。

因为没有太多生意经验，他向见多识广的父亲征求意见：“我想在咱们这条街上开店赚钱，得先做些什么准备呢？”

年迈的父亲想了想说：“你如果单单为了糊口的话，现在就可租两间门面，摆上货柜，进一些货物开张营业。如果你有更高目标的话，就得先想想能为居住在这条街的人们做些什么。”

年轻人忙问：“我能做些什么呢？”

老父亲想了想说：“你需要做的事很多，比如，街上的垃圾需要经常清理，你每天晚上可以将街上的各种垃圾分类处理掉，还有，邮差每天送信，有许多信件很难找到收信人，你也可以帮忙找一找。另外，还有很多上了年纪的人不识字，你可以给他们读读报纸，或者帮着给他们的亲人写封信……”

年轻人不解地问：“这些事情不难办到，可是和我的生意有直接关系吗？”

老父亲微微一笑：“如果你想把自己的生意按照一生的事业去做，这一切都会对你有帮助。”

年轻人听得半信半疑，但他知道父亲这样说，一定有他的道理。于是，他开始不声不响地每天打扫街道，帮邮差送信，给几家老人挑水劈柴，谁遇到困难需要帮助，年轻人就去帮忙。一个月过去了，街上的人们都知道了这个好心的年轻人。

半年后，年轻人的商店挂牌营业了，让他惊奇的是，来的顾客非常多，远的、近的，差不多一条街上的街坊邻居全来帮衬他。甚至其他街道的老人们也一步步地挪到他的店门口购买日常生活用品。

这让年轻人很惊讶，问他们说：“你们那条街也有很多就近的商店，为什么要舍近求远，到我这个小店铺里买东西呢？”

他们笑笑说：“你平常帮助大家做了很多好事，我们都知道你是个好人，来你的店里买东西，我们既高兴又放心啊。”

年轻人这才恍然大悟，明白了以前父亲对自己的建议，原来包含很深的经营之道啊！

后来，他对较大较重不易搬运的货物实行送货上门，遇到一些经济出现暂时困难的人家，他总是让他们先使用后付钱或者采取分期付款的办法，这些举措深得人心，生意越做越大。

一年过去了，他所在的城镇都知道了他和他的小店。于是，他在另外一些街道上开起了分店、连锁店，生意如滚雪球一般，仅仅几年时间，他就从一个不名一文的年轻人，摇身变成了一个拥有资产千万元的企业家。

很多同样渴望做生意的年轻人都跑来问他，生意如此兴隆的秘诀在哪里，他想了想说：“因为在学会收获前，我先学会了付出！”

销售活动就像钓鱼，需要不断去放钓，在放钓前还必须了解什么地方有鱼，哪个地方的鱼喜欢吃什么样的诱饵，什么时候鱼嘴容易咬钩等，比如说钓河里的鱼远比钓池塘里的鱼难，钓鱼的时候最好不要穿黑色的衣服，那样鱼能看到人站在河畔，就不会上钩。而这些知识必须在前期了解清楚，然后去准备鱼竿、鱼饵，这些具备后你得找时间去钓。鱼竿、鱼饵和时间就组成了钓鱼的前期投入。