

细节
100 决定成败
系列丛书

成功 直销人营销的 100个细节

刘俊 白学东 主编



 海天出版社

成功

直销人营销的

100个细节

刘 俊 白学东 主编



▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功直销人营销的100个细节 / 刘俊, 白学东编著. — 深圳: 海天出版社, 2006

(细节决定成败100系列丛书)

ISBN 7-80697-680-9

I. 成... II. 李... III. 销售—基本知识
IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第151165号

海天出版社出版发行
(深圳市彩田南路海天大厦 518033)
<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 杨月进
Tel: 0755-83460893 E-mail: yyj@htph.com.cn
封面设计: 彩 侠 责任技编: 何丽霞

深圳市海天龙广告有限公司制作输出 Tel: 83461000
深圳市金星印刷有限公司印刷 海天出版社经销
2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷
开本: 889mm × 1194mm 1/32 印张: 8
字数: 150千 印数: 1—6000册
总定价: 118.80元 (共6册 19.80元/册)

海天版图书版权所有, 侵权必究。
海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。



刘俊，在职研究生，财务策划师，国际注册营销师，营销管理培训讲师。专职从事营销管理工作15年，涉及快速消费品行业、服装行业、电器行业以及金融、期货、保险行业等多个领域，积累和沉淀了丰富的营销管理经验并熟练地运用到工作当中。曾任职于世界500强企业之一的联合利华集团，得到了很好的锻炼和学习。现加盟国际知名保险公司，作财务策划顾问。成功举办了多场大型专题讲座和团队激励培训。

“务实的工作精神，在平凡的工作中追求系统的联系，汇点滴而成江河，用服务奉献社会，满足客户的需求”是其不变的追求。

作品有《成功保险代理人营销的100个细节》、《成功直销人营销的100个细节》、《成功营销团队运作的100个细节》。

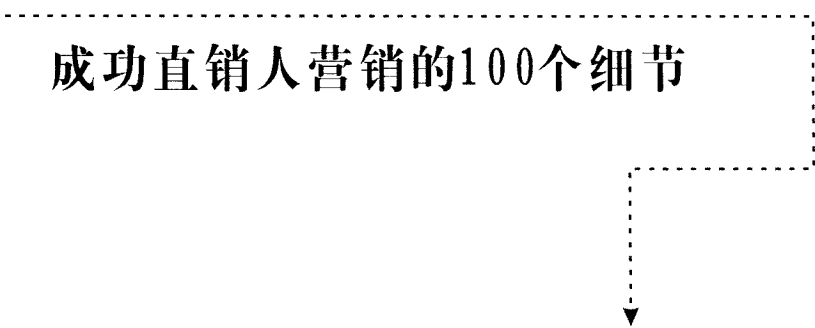
E-mail: alancn@vip.sina.com

Tel: 0755-26351525

细节决定成败100系列丛书



成功直销人营销的100个细节



态度决定一切

朋友就是见过多次面的陌生人

瞄准目标，点燃梦想

好听的话靓如珠玉，高尚的行为会说话

前言

蚂蚁、蜜蜂与蜘蛛比富，蚂蚁说，“你们看我修的窑洞四通八达，冬暖夏凉，储存的粮食一年四季吃不完”；蜜蜂接着说，“那有什么，看看我修的房子，至少采光比你，而且结构稳固，连人类也在模仿我的技术，而且我吃的也不差，虽然是甜食，但都是绿色食品，所以你看我浑身多么鲜亮……”。这时沉默在一旁的蜘蛛发话了，“你们就别自夸了，虽然你们说的都是事实，但你们整日奔忙，整个人类都知道你们是最勤奋的。我就不同了，单看肚子的大小就知道我比你们两个有福，我可以终日躺在吊床上吃着新鲜美味，根本不用像你们那么忙碌！知道为什么吗？因为我是做网络的！”

直销，一种古老的商业形式，是生产者与消费者的直接交换。人类的第三次社会大分工，产生了独立的商业。从此，经过漫长的历程，逐渐发展出零售、批发，到连锁加盟的商业形式。到了信息社会，直销焕发出了新的生命力。作为现代意义上的直销，是指一种运用人际关系网络拓展产品市场、扩大产品销售的商业模式。这种模式的成功得益于信息社会里信息传播技术手段的高效率，可谓“老树生新芽，枯木又逢春”。

直销，是一个身脑并用的行业，强调的是体验和分享。体验是具体的，无法略过任何一个细节——从思想到行为。作为思想的载体——语言、行为的载体——身体，每时每刻说什么话做什

么动作，都构成了你做事的细节，这些细节反映了你的思想，你的身体状况以及你是否言行一致、言而有信。

做任何事，是从态度开始。对不了解的事物，应抱以学习的态度。以学习去改变习惯，用习惯培养信念，有了坚定的信念才能给出负责任的承诺，有承诺的行动才能吸引他人的追随，只有当追随者也养成习惯培养起信念，才会将承诺复制到底。

当你能以行为将你的承诺无限复制下去，你必定在这个行业取得非凡的成就。

成功是一系列正确行为的结果。既然行为无法略过细节，那么，要成功，就让我们从细节开始吧！

在本书的编写过程中，得到许多有经验的专业人士给予了诚恳的意见，他们中既有金融投资公司的老总，又有上市公司的领导，旅行社、商场的经营者，房地产开发商；有的是外资企业的HR经理、餐饮业高级经理、航空公司的空姐，有的是幼儿教育专家、高级专业健康顾问、还有成功心理解析学专家、经济师、工程师、高级工程师等职业白领。他们是一群优秀的个人，更是一个富有激情、乐于付出的团队。他们是：何贤、王荣礼、王清、吴丽琴、吴庆文、艾玛、刘爱香、杨雪芬、古春丽、王喜善、戴冠宏、柯清红、钟玲、邱敏、颜彩霞，对他们给予的大力支持，在此一并致以诚挚的谢意！

刘 俊

2006年1月于深圳



目 录

MULU

确立梦想：态度决定一切

细节01	态度决定一切	2
细节02	改变别人不如先改变自己	4
细节03	你不成功那是因为你与失败者为伍 ..	6
细节04	让心“归零”	8
细节05	你来到世间是为了成功	10
细节06	执着和坚信会产生奇迹	13
细节07	成功需要完善的心态	15
细节08	做穷人还是做富人	18
细节09	明确的目标是实现梦想的开始	21
自我提升训练		25

寻找客户：从何处着手

细节10	客户满大街都是	28
细节11	列名单3原则	30
细节12	谁是你的准客户	32

细节13	寻找准客户3原则	34
细节14	寻找准客户是需要技巧的	36
细节15	陌生人才是最大的客户群	38
细节16	连锁效应是你制胜的王牌	40
自我提升训练		42

客户邀约：切中需求，点燃梦想

细节17	邀约4原则	44
细节18	确定邀约对象	46
细节19	邀约前一定要做好准备	48
细节20	当面预约应注意技巧	51
细节21	当面预约8招	53
细节22	电话预约优势多多	55
细节23	电话预约需注意点	57
细节24	路遇邀约	60
自我提升训练		62

客户沟通：成功销售的秘笈

细节25	了解有效接近客户要领	64
细节26	仪表是你不衰的魅力	66
细节27	递名片动作虽小但至关重要	68
细节28	接受名片的方式也不可小看	70

细节29	客户面谈，6招搞定	72
细节30	客户面谈9忌	75
细节31	好听的话人人都爱听	77
细节32	赞美是一个非常好的沟通方式	79
细节33	与客户沟通如何切入正题	81
细节34	沟通中的“望、闻、问、切”	83
细节35	有效沟通6忌	85
	自我提升训练	87

销售技巧：临门一脚至关重要

细节36	从了解客户的购买动机开始	90
细节37	设定客户的期望值	92
细节38	掌握产品解说的秘诀	95
细节39	明确产品介绍技巧	97
细节40	产品介绍3找	99
细节41	打好情感攻略这张王牌	101
细节42	暗示可以促使客户及时决定	103
细节43	针对不同性格的人应用不同技巧 .	105
细节44	把握好成交时机	107
细节45	越到最后关头越需谨慎	109
细节46	直销技巧10字诀	111
细节47	如何做好销售工作	113
细节48	如何宣传自己的店铺	116
细节49	面对不同的人要说不同的话	118

细节50 掌握应对拒绝的技巧	120
自我提升训练	122

服务跟进：个人拓展组织的良方

细节51 跟进新人应掌握2个步骤	124
细节52 有效跟进技巧	126
细节53 如何将消费者转为经营者	128
细节54 踢好临门一脚	130
细节55 如何跟进自己及合作伙伴	131
细节56 像唐僧一样创造团队运作的共同愿景	132
细节57 销售时千万不要丢掉老客户	134
细节58 服务提升，收买客户心	136
细节59 正确处理客户的抱怨	138
自我提升训练	140

学习运用：成功需要有基础

细节60 如何举办家庭聚会	142
细节61 如何办好家庭聚会	145
细节62 家庭聚会ABC法则	147
细节63 让新手迅速上岗	148
细节64 会议10字经	150
细节65 新人应如何建立自信心	153
细节66 帮助别人就是在帮自己	155
自我提升训练	157

巧用激励：欲望铸就成功

细节67	新人激励6字诀	160
细节68	让猫吃辣椒	162
细节69	勇气是人生第一潜能	164
细节70	改变坏习惯等于重生	166
细节71	自我激励12法	167
自我提升训练		170

善用演讲：是卒子就一定要过河

细节72	成功讲师10招	172
细节73	每天早晚20分钟，人生从此与众不同	174
细节74	除了你自己没人会看出你的恐惧	175
细节75	想像自己的成功	177
细节76	试着将演讲分成3阶段	178
细节77	演讲5要素	180
自我提升训练		182

理财技巧：贫富就在一念之间

细节78	先体检，再行动，确保“钱”尽其“用”	184
细节79	节税10大魔法	186
细节80	投资理财8戒	189
自我提升训练		191

时间管理：今天的事不要等到明天

细节81	把今天当做生命中的最后一天 ...	194
细节82	把握好时间管理的8大关键	196
细节83	犹豫不决的人就是失败的人	198
细节84	做好时间计划	200
细节85	让自己的时间更有效	202
细节86	花掉时间还是投入时间	204
细节87	“坚持”可以证明一切	206
细节88	让自己的效率倍增	209
细节89	个人时间管理的3个锦囊	211
自我提升训练		213

自我提升：通往事业巅峰的必经之路

细节90	热情是最强的感染力	216
细节91	做健康的传播者	218
细节92	要想成功先要有成功的形象	220
细节93	注意礼节让人际关系不断攀升 ...	222
细节94	身体语言要礼貌适当	225
细节95	让成功成为一种习惯	228
细节96	学会从压力中营救自己	231
细节97	做一个受欢迎的人	234
细节98	三个良好、三个无限	237
细节99	培养与自己相匹配的修养	239
细节100	卓越系统领导人的特质	242
自我提升训练		244

确立梦想：

态度决定一切



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战胜自卑和恐惧。如果你无法改变环境，惟一的方法就是改变自己！

❖ 细节 01

态度决定一切

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战胜自卑和恐惧，可以克服惰性，可以发掘人的潜能，提高工作的质量和效率，走上成功的道路。

有两个秀才一起赶考，路上遇到一支出殡的队伍。看到那黑乎乎的棺材，其中一个秀才心里立即凉了半截，心想：今天怎么这么倒霉，赶考的日子竟然遇到棺材。于是，心情一落千丈，直到走进考场，那个黑乎乎的棺材一直挥之不去，结果文思枯竭，名落孙山。

而另一个秀才同时也看到了棺材，心里也同样惊了一下，但转念一想：棺材，棺材，那不是有“官”又有“财”吗？好，好兆头啊，看来这次要鸿运当头了，一定会高中的，于是心里十分兴奋，情绪高涨，走进考场文思如泉涌，果然一举高中。

回到家里，两人都对家里人说：那“棺材”真的很灵验！



不同的态度，产生的人生体验和结果是截然不同的。因为心态可以影响人们如何看待事物，可以影响其认知方法。所以，失败与平庸主要是思考模式和处理的方式有问题。

作为直销人员，当你被一个客户拒绝一两次甚至更多次的时候，你也许会觉得这个人真难缠，放弃算了；但若你认为拒绝很正常，也许是自己在某些方面做得不够，再多努力一次或许就能成功。

职场手记

成功直销人员的正确道路应犹如拳师教徒弟。

第一，磨练心性：即解决态度问题，心浮气躁是无法成功的。

第二，蹲马步：即练好基本功。

第三，学招式：即学习销售技巧。

昨天已经跟一个客户约好了，但外面突然下起了暴雨，若想算了吧反正今天正好休息，又下雨，客户也不会怪我，那么你会选择逃避；相反若觉得这正好是个让客户更加喜欢信任自己的好机会，冒雨出现在客户面前，客户一定会被感动。

事先没有做好准备，就只能告诉客户等回去问问公司里的人再说；但若事先做了充分的准备，很专业地给客户解答，成交自然顺利。

那么对这些问题不同回答和处理就成了一个出色的直销人员跟一个平庸的直销人员区别的分水岭。因此，成功的人之所以成功，是由于他们的价值观念、思维方式、行为模式与一般是不同的。