



小故事中的营销手段

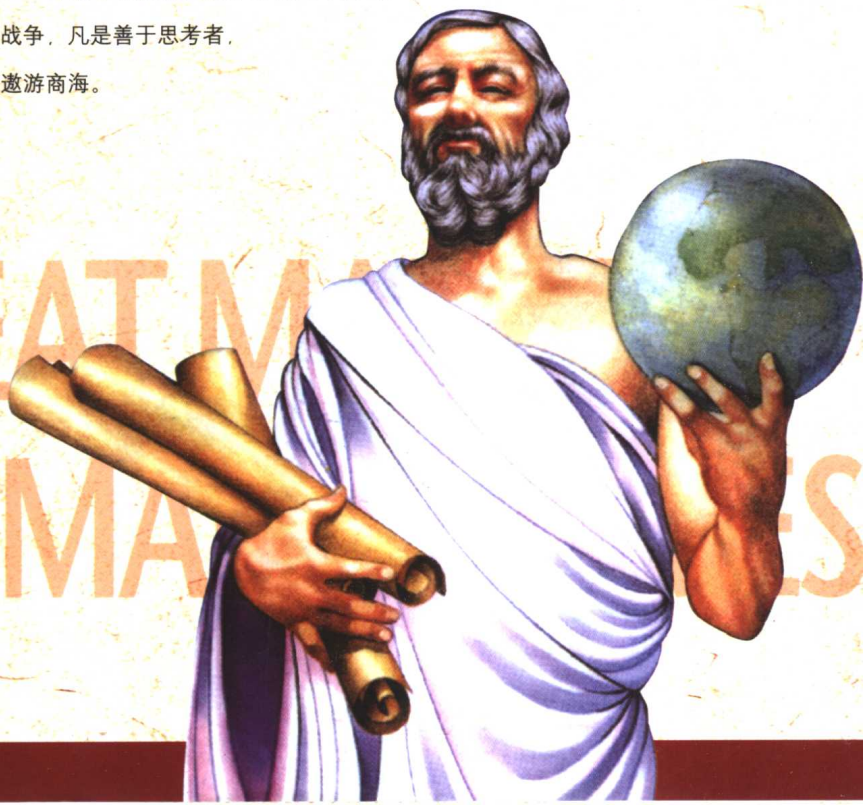
小故事 大营销

“最聪明的销售大师，会用自己的智慧开拓和征服市场。”

对我们来说，销售是一种信心和热情，更需要智慧的职业。

它是聪明人的智力战争，凡是善于思考者，

总能够出奇制胜，遨游商海。



张敏敏◎编著
中国商业出版社



小故事中的营销手段

小故事 大营销



张敏敏◎编著
中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

小故事 大营销 / 张敏敏编著. —北京:
中国商业出版社, 2005. 6

ISBN 7-5044-5441-9

I. 小… II. 张… III. 市场营销学—通俗读物
IV. F713. 50-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 057066 号

责任编辑 孙启泰

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

中国电影出版社印刷厂印刷

*

640×960 毫米 16 开 16.125 印张 260 千字

2005 年10月第 1 版 2005 年10月第 1 次印刷

定价: 28.80 元

(如有印装质量问题可更换)

前言

PREFACE



用小故事来讲述营销的大道理，是因为小故事既通俗易懂，生动活泼，易于广泛流传，为人们喜闻乐见，又包含深刻的寓意和巨大的智慧。与之相反，营销的大道理却总是那么生硬，理论性强、内容抽象，读来让人昏昏欲睡，不容易为我们所接受。为此，本书作者，费尽心思，搜寻了若干包含营销道理的小故事，以轻松、诙谐、幽默的方式来讲述营销的大道理。想来这种方式一定会为广大大有志于营销，而又苦于学习枯燥理论的朋友所喜爱。

我记得一位伟大的营销专家曾经说过：“最聪明的销售大师，会用自己的智慧开拓市场和征服市场。”

对我们来说，销售是一种信心和热情，更需要智慧的职业。它是聪明人的智力战争，凡是善于思考者，总能够出奇制胜，遨游商海。

战场需要谋略，市场离不开智慧。一个营销高手应该善于从身边的故事中窥出作好营销的门道，因为市场就在我们的生活中。我们并不反对阅读“大部头”

前言

PREFACE



的营销理论，但那样很容易使人陷入“牛角尖”里去，从而被种种教条所束缚。

其实，智慧之树是常青的、鲜活的，市场智慧也应该是这样的，它往往寓于身边的小故事中。

本书以娓娓动听的小故事为引子，以销售案例为辅助，述说销售的成败之所在。希望读者朋友读了此书，一方面对销售产生浓厚的兴趣；另一方面增长销售的智慧，能在商海中自由遨游。如达此目的，本书作者也就不枉费一番苦心了。

最后，祝各位读者朋友马到成功！

目 录

CONTENTS



001

动机销售：做有目的事

心态决定一切	003
爱心能使你感动“上帝”	007
没有耐心的推销是走过场	010
顶尖推销员头脑里有目标，其他人则只有愿望	013
到有鱼的地方去钓鱼	017
守信乃推销之本	024
把客户的心抓住	028
从好奇心上下手做文章	031
给不想喝水的马先吃些盐	034

坦诚销售：虚假只能害自己

要成为一名销售心理专家	041
笑是最好的推销	045
与客户建立真诚的友谊	049
世上没有人愿意被说服， 惟一能说服的是他自己	053

目 录

CONTENTS



002

世界上最动听的语言是赞美 056

勇于承认错误 060

用事实说话，用感情推销 063

攻心销售：多为顾客着想

激起客户的需求要多提示 071

如何推销客户不感兴趣的产品 074

曲径通幽打通秘书这道关 077

不推销产品，而要去推销概念 080

集中精神是对顾客最大的尊重 083

适时沉默，扮酷 086

不能怠慢任何一个顾客 093

学习怎样走近客户 096

应该帮助顾客解决问题而不是制造问题 102

对访问的顾客要有所了解 109

满意顾客写的赞美函永远是推销最有用的工具 115

目 录

CONTENTS



003

把顾客的盖头揭开	122
顾客需要尊重	125
激起顾客的好奇和贪婪心	128
让顾客感到不吃亏	132

鼎势销售：变化条种套路

推销之前先推销自己	139
顶尖的销售员首先是一名人际关系专家	142
热爱你的职业	146
等时机成熟时再报价	149
卓有成效地效仿他人成交	151
胆怯和害羞会让你失去一切	154
推销有时用耳朵比用嘴重要	158
在穿着上要得体	162
顶尖推销员永远不停止学习	165

目 录

CONTENTS



004

决战销售：做事必须到位

“鞭子”的妙用	171
打好销售太极拳	174
打破与准客户的那道墙	179
有小鱼总比没有鱼好	186
推销很欢迎双簧游戏	190
销售就是把话说出来，把钱收回来	196
推销中最重要的是“问”	202
多问几个“为什么”	206
问，要问出你的水平	211
把不简单的事做到简单	218
不要担心异议	221
不用为你的安全担心	226
喋喋不休的推销员会令人反感	232
推销离不开心灵的温暖	235
节约时间，快刀斩乱麻	239
表达感谢之情	242
推销员有时也应说“不”	246
“优良的服务就是优良的推销”	248

动机销售：做有目的的事





心态决定一切

以前，鹰和鸡生长在同一个家庭，当时群禽争斗，鹰和鸡备受外来欺负，他们找到了凤凰，要求学艺。

凤凰教导：“学艺是一件很刻苦的事情，但万事开头难，只要端正你的心态，勤奋苦练，象我一样在天空中飞翔也不是一件很难的事。”

鹰听了教导，暗下奋斗决心。

每天一大早鹰就起床，背驮几十斤的重物腾空飞跃，用鹰爪和鹰嘴在巨石上来回磨擦，以致于磨破嘴出血也不顾。

鸡听了教导，不以为然，认为凤凰自视清高，它的飞翔本领只是天生的，学艺象它那样飞翔成功是天方夜谭，但又担心凤凰说自己吃不得苦偷懒。

怎么办呢？

每天，当鹰一大早去练功，它便呼呼地跑上山头“呜呜”地叫几声，以示自己也起得早，当鹰每次去练爪功，它也使用嘴啄着小石头玩，以示自己在刻苦学艺。

三年过去了，鹰越来越强壮有力，扇动翅膀能腾空飞翔，挥动爪牙能抓起一只山羊，用其利嘴能啄死一头蛇，而鸡，只能在逼急时飞十来米远，其爪只能踩死蚂蚁，其嘴只能啄死蚯蚓，当然，鹰也脱离了鸡群，而鸡其瘦弱的



身体也只能靠人类保护。

心态决定一切；心态始于心灵又终于心灵。

鹰能够学艺成功是它有一个端正的心态，勤奋刻苦，而鸡从一开始就认为学艺是很难的事情，所以他整个学艺的过程只是在做形式。

一个拥有积极心态的人，也是一个对成功的强烈渴望或需要的人。

心态实际上就是信念——相信你自己，相信你成功的能力。事实证明，只有先让自己相信才能让别人相信。

在推销的过程中，心态同样很重要，如果你与客户打交道时没有一种积极的心态，在客户面前你就会成为一个木头人。

积极的心态能够创造执著、热情和成功。

在推销这个行业，失败者和成功者之间惟一的差别就是心态不同。失败者的心态是：我从来都不行，现在不行，将来也不行。

而成功者的心态则是：我过去行，现在行，将来仍然行。

事典：端正心态推销成功

有一个销售经理同一个名叫平的推销员出现了一点小摩擦。平很有能力，他在过去的日子里证明了自己的才干，是个很讨人喜欢的小伙子，但在最近的几个月里，他却一直走下坡路。



这个销售经理尽一切努力想把他拉起来，并认真研究了推销工作，对他进行鼓励，直到他听腻了。但这些都未奏效，最后，销售经理不得不对他下了最后通牒，给他定下了一个最后目标：“在以下十个客户中，至少要做成三笔交易，否则走人。”

他不想被开除，销售经理也不想让他走——因为他非常讨人喜欢。

销售经理给他一下午的时间，对他说：

“平，今天下午我放你假，你可以回家了。到家以后，不要去做平时要做的事，到花园里去，放松一下一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖，我明天……’冲澡和吃晚饭的时候，一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖，我……’不要看电视，多散一会儿步，不断地重复这句话，直到脑子里一片空白。”

“早上上床，不要看书，也不要数数，对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖……’不断地说，直到你入睡，——要带着感情说，有信心地说。”

一开始，他怀疑这样做是否会见效，当他第一次谈业务时，他的客户带有几分消极和拒绝的姿态。平一点也不感到奇怪——他的疑虑得到了证实，这方法看来不见效。

接着，发生了一种奇怪的现象。尽管这个客户仍然持消极态度，但他露出了一点积极的姿态和想购买的愿望。平的潜意识被调动起来了，似乎有人击了他一下，他下意识地对自己说：“坚持一下，也许你今天就能做成一笔买卖。”他两个月来第一次开始寻找和倾听积极的回应。



不用说，他做成了这笔买卖，达到了他的目的地。现在，他又成为一名优秀的推销员了。

如果你与客户打交道时没有一种积极的心态，在客户面前你就会成为一个木头人，以下是推销员调整心态的几个良方：

- (1) 每天起床早一点，做几次深呼吸，给自己鼓鼓气。
- (2) 在心中不断对自己说，我一定行，没有我办不到的事。
- (3) 想自己所拥有的优点。
- (4) 推销对象也是人，只要是人就有感情，不信你推销的话不令他心动。
- (5) 不要对自己失去信心，即使真的没成功，也不要失望，因为这也在情理之中。

推销悟语：好心态是成功推销的第一步。





爱心能使你感动“上帝”

军队在边陲安营扎寨。一个寒夜里，将军在营幕内饮酒。两边点着大蜡烛，身边还生着大火炉，再加酒在身体里发热，于是头上便冒出汗珠子来，将军一边抹汗，一边叹气地说：“天气太不正常了，寒天里，却还是这么热！”

有个士兵在营幕外站岗，被寒夜的冷风吹得牙齿格格地直发抖。他听见将军的这番话，便进来跪禀说：“将军大人，你这里天气是不太正常。可小人们站的地方，气倒是还正常的。你若不信，就请去试一试看！”将军明白士兵话里有话，便下令士兵们升火取暖。

第二天，战争打响了，士兵们在将军的指挥下个个奋勇向前，取得了伟大的胜利。

士兵巧妙地回答了将军的不体谅，将军也是一个明白事理的将军，拥有爱心，能充分地设身处地考虑士兵的处境，给所有士兵升火取暖，最终使第二天的战争获得胜利。

在推销的时候，只要有足够的爱心，就可以成为全世界最有影响力的人。任何负面的情绪在与爱接触后，就如冰雪遇上了阳光，很容易就消融了。如果面临着客户跟你发脾气，你只要始渍对他施以爱心及温情，最后他便会改变先前的情绪。

一切情绪之中最有威力的便是爱心，但它以不同的面貌呈现出来。感恩也是一种爱，因而士兵们通过思想或行



动，主动表达出自己的感恩之情，用战争夺取胜利。如果我们常心存感恩，人生就会过得再快乐不过了，因此请好好经营你那值得经营的人生，让它充满芬芳。

事典：走错了门的推销也能成功

有一位推销员经常去拜访一位老太太，打算以养老为理由说服老太太购买股票或者债券，为此，他就常常与老太太聊天，陪老太太散步。经过一段时间，老太太就离不开他了，常常请他喝茶，或者和他谈些投资的事项。然而不幸的是，老太太突然死了，这位先生生意泡汤，但仍然前往参加了老太太的丧礼。当他抵达会场时，发现竞争对手另一家证券公司竟也送来两只花圈，他很纳闷：“究竟是怎么回事呢？”

一个月后，那位老太太的女儿到这位先生服务的公司拜访他。据她表示，她就是另一家证券某分支单位(机构)的经理夫人。她告诉这位先生：“我在整理母亲遗物时，发现好几张您的名片，上面还写一些十分关怀的话，我母亲很小心地保存着。而且，我以前也曾听母亲谈起过您，仿佛与您聊天是生活的快事，因此今天特地前来向您致谢，感谢您曾如此鼓励我的母亲。”

夫人深深鞠躬，眼角还噙着泪水，又说：“为了答谢您的好意，我瞒着丈夫向您购买贵公司的债券……”然后拿出40万元现金，请求签约。对于这种突如其来的举动，这位先生大为惊讶，一时之间，无言以对。