

直销技巧

直销技能与素质培训系列丛书

主编\唐静

要想改变世界，必先改变自己

直销的历史可以追溯到物品交换年代，自人类迈入群居生活起就已经诞生了。那时的人类为了生活方便，就用以物换物的方式来获取自己所缺的物品，这就是最原始的直销。

据资料记载，早在1969年的中国，王星记扇庄的第二代当家人王子清就曾用一种类似直销的方式招揽生意：无论什么人，只要给王星记扇庄介绍业务，均可得到成交额中2%~10%的佣金。这些介绍者无意中就成了早期的直销员。

直销是一种古老而先进的营销模式

传授

韩丽娇 编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

直销技能与素质培训系列丛书/主编 唐 静

直销技巧传授

韩丽姣 编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

直销技巧传授/韩丽姣编著. —北京: 中国经济出版社, 2006. 1
(直销技能与素质培训系列丛书)

ISBN 7 - 5017 - 7167 - 7

I. 直… II. 韩… III. 销售—基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 090918 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 高桂芳 (电话: 68319286 E-mail: pkuggf@126.com)

责任印制: 常 毅

封面设计: 红十月工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市欣欣印刷有限公司

开 本: A5 印张: 11.125

字数: 277 千字

版 次: 2005 年 12 月第 1 版

印次: 2005 年 12 月第 1 次印刷

印 数: 0001—5000 册

书 号: ISBN 7 - 5017 - 7167 - 7/F · 5753 定 价: 22.80 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225

68353507

68308640

68359420

读者服务部: 68346406

地址: 北京西城区百万庄北街 3 号



直销技能与素质培训系列丛书

序 言

直销是一种介于卖方和买方之间，没有中间媒体介入的直接交易行为。它有着深刻的历史背景、良好的发展前景与无穷的魅力。

直销是本世纪人们议论最多，关注最大，但又了解最少，疑虑最深的一个十分敏感的行业。

直销在中国走过风风雨雨的十几年，如今成了是非难辨、说不清、道不明，又有众多民众力求说清楚的东西。直销到底怎么了？直销究竟是对是错？直销今后的路该怎么走？这样都需要进行深层次的理性思考，需要给予包括立法在内的多方支持。

令人欣喜和鼓舞的是国家已经为直销立法做了大量卓有成效的工作，直销法即将出台。这将为规范直销行为提供法律依据，为严禁非法传销提供法律武器。可以预测：直销的春天已经来临，非法传销将随之终结。

依法规范直销与打击非法传销，需要作多方面的工作。为帮助人们树立正确的直销观念，与非法传销做斗争，我们适时成立了《直销技能与素质培训系列丛书》编委会，由唐静任主任，陈乃兆、刘崇林、韩丽姣、刑淑清、林世光任副主任，马军、赵良海担任主审。



此外，我们还邀请了有关专家、学者和直销业资深人士共同参与丛书的选题论证、写作要求、大纲拟订、初稿审定等大量工作。

我们编辑出版《直销技能与素质培训系列丛书》的宗旨，是响应直销立法、依法直销、依法严禁非法传销的客观要求，满足广大直销企业与直销人员直销技能与素质培训的迫切需要，从根本上确保直销业的健康深入发展。

本套系列丛书，以直销技能与素质培训为主题，涉及直销理论与实践的各个主要层面，有针对性、深入浅出地阐述了直销的本质、直销的技巧、直销的素质、直销的团队、直销的案例。同时还涉及市场营销业、企业经营管理、企业员工教育培训等和直销业密切相关的行业和领域。

本套丛书的突出特色是着眼于直销业的现状与发展，采用讲知识、明是非、教方法、析案例的总体布局，力求专业、系统、前沿与实效紧密结合，给人以耳目一新、读后可用、用后有效之感。

本套丛书可用于直销企业、市场营销业以及大专院校、高职高专教学与培训，也可作为企业销售员工培训的首选教材。

在编写过程中，我们参阅了众多同类教材与资料，吸取了其中许多精萃，还借鉴了国内外最新科研成果。在丛书出版之际，谨向原作者表示衷心的感谢！

由于编者的水平所限，书中难免存在错误和不妥之处，敬请专家和读者指正。

丛书主编 唐静

2005年6月15日



前 言

直销是一种既古老又先进的营销模式。

直销是本世纪人们议论最多而又了解最少的行业。

直销是一项报酬率极高的艰难工作，又是一项报酬率极低的轻松工作。

直销中每天所面对的不同挑战，是你几乎无法在其他工作中遇到的。

直销不仅是未来分销领域发展的大趋势，更是一项发展潜力大，并且自主性强、风险低、成功机会多、前景好的事业。在一万多个百万美元收入的美国家庭中，有 80% 都是从事直销事业或自营事业等自主性事业的。

因为，直销是一种高度专业化的工作，从事直销事业，你就是自己事业的老板，一切操纵在自己手里。你的直销技巧越高，你就能为他人造福越多，为自己赚钱越多，实现的自我价值就越大。

实际上，如同许多新生事物一样，直销也有其自身的发展规律和



特点，也就是说，直销是依照一定的程序、流程运作的。直销技巧的传授，离不开直销程序的把握，离不开直销流程的管理。

目前流行一种“程序化直销理论”，它把典型的人员推销过程，分为七个不同的发展阶段，即确定潜在顾客阶段；准备工作阶段；接近顾客阶段；介绍产品阶段；应付异议阶段；推销成交阶段；售后服务阶段。为此，我们对直销技巧的传授，或者说对直销技巧的培训，大致上也要按照直销的发展阶段进行，同时也需要结合实际作适当调整。



目 录

第一章 不打无准备之仗	(1)
一、备在心中，赢在心态	(5)
二、知己知彼，百战百胜	(11)
三、做好直销计划	(22)
四、列好直销名单	(26)
五、搞好直销邀约	(28)
 第二章 向别人直销首先要直销自我	(31)
一、人人都是直销员	(33)
二、把自己推销给自己	(37)
三、把自己推销给别人	(41)
四、自我推销必须善于不断地进行自我调整	(47)
五、自我推销必须创造自我魅力	(55)
六、自我推销必须善用名片兵法	(60)



第三章 寻找你的目标顾客	(65)
一、坚持寻找原则	(68)
二、了解顾客需求	(72)
三、分析买主角色	(76)
四、开发客户资源	(80)
五、介绍直销产品	(88)
六、真诚对待顾客	(93)
 第四章 走上陌生拜访的成功之路	(98)
一、拜访陌生人是直销成功生命之源	(100)
二、拜访陌生人要以发现和满足顾客 需求为切入点与归宿	(104)
三、拜访陌生人要注意区分不同类型的顾客对象	(110)
四、拜访陌生人要注意采取针对性的有效方法	(119)
 第五章 直销从客户异议和拒绝开始	(134)
一、坚持战胜顾客异议与拒绝的正确原则	(137)
二、探知顾客异议与拒绝的问题所在	(143)
三、学会战胜顾客异议与拒绝的共性技巧	(154)
四、把握战胜顾客异议与拒绝的特色招数	(161)
五、掌握预防顾客异议与拒绝的锦囊妙计	(170)



第六章 赢在语言说服沟通	(175)
一、不同凡响的口才	(177)
二、恰到好处地赞美	(184)
三、耐心专注地倾听	(188)
四、卓有成效地沟通	(193)
第七章 直销高手的心理战术	(205)
一、顾客购买活动的心理过程	(208)
二、顾客购买活动的动机与行为	(218)
三、顾客购买活动的个性差异	(229)
四、顾客购买活动的有效诱导	(235)
第八章 左右逢源的成功面谈	(245)
一、成功面谈的程序管理	(247)
二、成功面谈的说服技巧	(260)
三、成功面谈的销售艺术	(267)
第九章 机智灵活的高超谈判	(272)
一、坚持谈判原则	(275)
二、驾驭谈判进程	(282)
三、运用谈判策略	(290)
四、促成谈判成交	(300)



第十章 直销之后的直销	(312)
一、直销成交后别忘了再次推销你自己	(315)
二、通过售后服务留住顾客	(320)
三、重在客户资源的利用和直销网的建立	(332)
参考文献	(343)
后 记	(344)



第一章 不打无准备之仗

“凡事预则立，不预则废。”这是做好一切工作的经验之谈。而在机会与挑战极强的直销行业中，有备而战的重要性就显得更加突出。

在直销工作中，每天都有意想不到的经历。你会在 24 小时内体验从最高点的满足兴奋，跌落到最低点的失望气馁，然后再回到原来的起点。

那么，如何才能迎接这种既令人刺激，而又令人兴奋的挑战，追求你所期盼的成功呢？秘诀之一，就是要充分做好向顾客进行直销前的各项准备工作。

准备工作是直销工作的前提和基础。在正式展开直销工作之前，你总得清楚你的顾客是谁？他是干什么的？他有什么特点和爱好？他有没有购买决定权？他有什么需求？你能否满足他的需求？最重要的是要弄清楚你这次拜访客户准备达到什么目的？

但是，在现实的直销工作实践中，有些直销员却看不到直销准备工作的重要性，他们的直销无计划、无目的，随心所欲；他们既不深入了解顾客，也不掌握顾客的资料，更不研究产品。

所以，既不知己，也不知彼，等待他们的，肯定是直销失败的结局。



案例 1-1

原一平：不识庐山真面目

原一平有过一段他自己都觉得实在不太像话的教训。

有一家销售男性产品的公司，经常在报纸杂志上宣传他们的“真空改良法”。

有一天，原一平的业务顾问把他介绍给该公司的总经理。原一平带着顾问给他的介绍函，欣然前往。

可是，不论原一平什么时候去总经理住处拜访，总经理不是没回来，就是刚出去。每次开门的都是一个像是颐养天年的老者。

老者总是说：“总经理不在家，请你改天再来吧！”

“你们总经理是个大忙人，请问他每天早上什么时候出门上班呢？”

“忽早忽晚，我也搞不清楚。”

不管原一平用什么旁敲侧击的方法，都无法从那个老人口中打听出任何消息。他心想：“真是一位守口如瓶的怪老头。”

就这样，在三年零八个月的时间里，原一平前前后后一共拜访了该总经理 70 次，每次都扑空了。

原一平很不甘心，只要能见到那位总经理一面，纵使他当面大叫“我不需要保险”，也比像这样连一次面都没见到要好受些。

刚好有一天，一位业务顾问把原一平介绍给附近的酒批发商 Y 先生。

原一平在访问 Y 先生时，顺便请教他：“请问住在您对面那幢房子的总经理，究竟长得什么模样呢？我在三年零八个月里，一共拜访他 70 次，却从未碰过一次面。”



“哈哈！你实在太粗心大意了。喏！那边正在掏水沟的老者，就是你要找的总经理。”

“什么！”

原一平大吃一惊，因为 Y 先生所指的人，正是那个每次对他说“总经理不在家，请你改天再来”的老者。

原一平有一种被戏弄的感觉，马上转身向业务顾问说：“上次您所介绍的那位总经理，请您取消。”

说完这句话，原一平立刻赶回原处。老者仍持竹棍掏个不停。

“糟老头子，竟敢耍我，哼！你就等着瞧吧！”

原一平双手环抱胸前，静静地等他掏完水沟，心想：“气死人，原来一直守口如瓶的怪老头，就是我要拜访的总经理，真是有眼无珠，我还有资格当推销员吗？真羞死人啦！”

掏水沟的工作还在进行。他点燃香烟，深深吸了几口，心中那股怒气逐渐平息下来。

现在是两个人比耐性的时刻，谁沉得住气，谁能坚持久一点，谁就可以赢得最后的胜利。

原一平很有耐性地点燃第二根香烟，并观察那位老人：瘦巴巴的身子配上一副顽固的脸，他一定是位相当固执的人。像他这样的人，一旦进行一件事之后，一定是不到满意绝不罢手，所以，纵然现在下雨了，他也不可能停止工作吧！

一直到了原一平抽完第二根烟，老者才直起了腰，打个哈欠，收起那根长竹竿，从后门走进去。

原一平吸了两口气，发现自己激动的情绪已经平稳下来。于是走上前去，轻轻敲他家的前门。

“请问有人在吗？”

“什么事啊？”

应声开门的仍是那位老者。脸上一副不屑一顾的样子，意思就像



说：“你这小鬼又来干什么！”

原一平倒是平静地说：“你好！承蒙您一再地关照，我是明治保险的原一平，请问总经理在家吗？”

“唔！总经理嘛？很不巧，他今天一大早去国民小学演讲去了。”

老人家神色自若地又说了一次谎。

原一平这种矮个儿，如今派上了用场。由于他身材矮小，所以双手正好在门口的床沿上。他握紧了拳头，猛敲床沿一下。

“哼！你自己就是总经理，为什么要欺骗我呢？我已经来了71次了，难道你不知道我来访问的目的吗？”

“谁不知道你是来推销保险的！”

“真是活见鬼了！向你这种一只脚已进棺材的人推销保险的话，会有今天的原一平吗？再说，我们明治保险公司若是有你这么瘦弱的客户，岂能有今天的规模。”

“好小子！你说我没资格投保，如果我能投保的话，你要怎么办？”

事情愈演愈烈，原一平发觉自己已经不是在推销保险，而是在争吵了。既然已经骑在虎背上，他决定坚持到底。

“你一定没资格投保。”

“你立刻带我去体检，小鬼头啊！要是我有资格投保的话，我看你的保险饭也就别再吃啦！”

“哼！单为你一人我不干。如果你全公司与全家人都投保的话，我就打赌。”

“行！全家就全家，你快去带医生来。”

“既然说定了，我立刻去安排。”争论到此告一段落。

原一平判断总经理有病，会被公司拒绝投保。所以，觉得这场打赌赢定了。

数日后，他安排了所有人员的体检。结果，除了总经理因肺病不



能投保外，其他人都变成了他的投保户。这一次的成交金额，打破了原一平自己所保持的最高记录。这件事使他深刻地体会到，愈是难缠的准客户，其潜在购买力越强。

原一平虽然创下了一个新记录，可是他为了这件事，深刻地反省。

只是由于不认识准客户的相貌，竟然在三年零八个月里，白跑了70趟。可笑的是，已经与准客户见过多次面了，却还在拼命地寻找准客户。这说明，工作做得还是很细致，尤其是推销的准备工作没到位。知己知彼，方能百战百胜啊！

一、备在心中，赢在心态

直销前的准备工作相当繁重，但首要的起决定作用的还是思想准备、心理准备。

人的行为是受思想支配、受心态左右的，有什么样的思想和心态，就会有什么样的行为。极具挑战性的直销行业就更是如此，并且愈来愈突出。

与其强调能力与智商，倒不如首先强调思想与心态。思想、心态决定人的一生，也决定直销的成败。如果有了正确的思想、心态，那么，直销技巧就显得简单多了。

有的时候，你会觉得，思想、心态本身就是一种技巧，就是一个最大的直销秘诀。

1. 突破心理障碍至关重要

从心理学的角度来讲，一个人的情绪和精神状态，对一个人的生活、工作、健康等影响相当大。



案例 1-2

父子三人相依为命。父亲得了急性肝炎，因治疗不及时而病故。两个儿子便惊慌地到医院检查，检查结果是老大正常，老二传染了肝炎。但这是医生的一个错误，他由于疏忽而将兄弟二人的化验单搞混了。回去后，老二终日坐立不安，忧心忡忡，而老大轻松愉快，乐观心安。结果老二倒真的病了，老大却不治而愈。



案例 1-3

以前，鹰和鸡生长在同一个家庭，当时群禽争斗，鹰和鸡常受外来欺负，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，像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。