

营销管理实用操作丛书

引导成交的 75种方法

75

成交如同绿茵场上的足球运动员的临门一脚，直接关系到球队的输赢。

◎高彦杰/编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

营销管理实用操作丛书

引导成交的 75种方法

75

成交如同绿茵场上的足球运动员的临门一脚，直接关系到球队的输赢。

◎高彦杰/编著



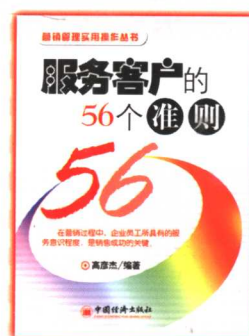
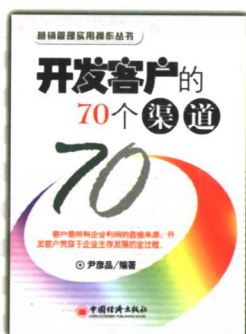
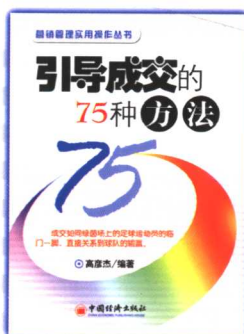
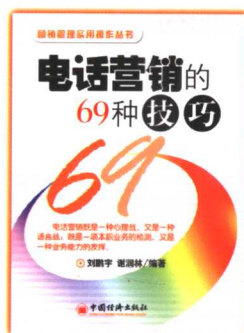
中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

营销管理实用操作丛书

- 《电话营销的69种技巧》
- 《与客户谈判的67个思路》
- 《引导成交的75种方法》
- 《开发客户的70个渠道》
- 《服务客户的56个准则》

营销管理实用操作丛书



营销管理实用操作丛书

编委会

主 编:高彦杰

副主编:尹彦品 刘鹏宇 谢润林

郝 勇 王冀平

委 员:何瑞欣 袁丽卿 蔡亚兰 徐保平

李淑敏 陆晓飞 李 宁 齐红霞

李秀敏 张雅静 林 洁 林 枫

杨 涛 段秋生

前言

成交是所有营销活动中最关键的一环。

从表面上看，营销人员是在营销产品，实际上是在营销自己。在营销过程中，营销人员要把握好与客户交流的每一个细节，最后才能确保营销的成功。

就像所有相爱的人并不一定能走进婚姻的殿堂一样，也并非所有有效的拜访都能获得最后的成交。尽管你前面的工作都做得很好，如果在成交的最后一环上出了问题，那么你以前的付出都会变成徒劳，成交就如同绿茵场上足场运动员的临门一脚，直接关系到球队的输赢。

营销高手之所以能脱颖而出，是因为他们懂得营销的艺术，其中的关键在于他们能熟练地掌握和运用引导成交的方法和技巧。要想顺利促成交易，营销人员首先必须调整好自己的心态，对成交充满信心，这样，你才会充满工作热情，克服成交过程中的困难，跻身成交高手之林。

营销人员必须具有对市场的敏感性和预测能力，要学会收集客户的资料，做好市场的调查工作。只要掌握客户的消费心理，就能发现蛛丝马迹，从而发现潜在的客户。

营销人员在约见客户时，要注重自己的营销形象，打扮要得体，仪态要大方，面带微笑，消除客户的戒备心理。





还必须掌握丰富的专业知识，具有说服客户的能力。在向客户展示产品过程中，要向客户宣传本企业产品的优点和功能，能做到最大限度地满足消费者的需要，从而引起客户的注意和兴趣，激发他们的购买欲望。

当客户提出反对意见或产生抱怨时，营销人员不要受客户的情绪所干扰，要临危不乱，从容面对，想方设法化解客户的异议和抱怨，从而化不利因素为有利因素。

营销人员在和客户洽谈的过程中，要运用一定的营销策略，从而引导客户一步一步地向有利于自己的方向转化，随时抓住成交信号，一锤定音，顺利成交。

本书从心境胜过环境、打开“虚掩的门”、千呼万唤始出来、打铁尚需自身硬、不打无准备之仗、化“危”为“机”及一锤定音等七个方面，论述了引导成交的实用方法和技巧，观念新颖，构思独特而又严谨，希望本书能成为你营销成功的起点。

编者

2005年10月

目 录

第一章 心境胜过环境——对成交充满信心

良好的心境比什么都重要，正确的心态能使你表现出充分的自信，自信在每一个销售人员成功的过程中起着非常重要的作用，在与客户交往过程中，把你的自信心表达出来，你就是赢家。

1. 心境胜过环境 2
2. 心态决定销售成败 5
3. 要有一定成交的决心 7
4. 利用过去成交的经验 10
5. 学会推销自己 13
6. 保持双赢的心态 15
7. 让每次成交都成为“营销的开始” 19
8. 不放过任何一线成交希望 21
9. 把客户的拒绝当作新的挑战 24
10. 让热情助你成交 27
11. 不断给自己鼓劲 30

第二章 打开“虚掩的门”——寻找潜在客户

优秀的业务人员总是能从万千人群中发现潜在客户，在他们

录





眼中，每个人都有可能成为潜在客户，关键在于你的方法是否正确。

- 12. 如何收集客户信息资料 34
- 13. 每个人都是潜在的客户 37
- 14. 寻找潜在客户的方法 39
- 15. 开发客户的奇招 43
- 16. 做好市场调查工作 46
- 17. 缩小你的目标范围 51
- 18. 发掘潜在客户 54
- 19. 做个有心人 58
- 20. 擦亮你的眼睛 61
- 21. 发现客户的蛛丝马迹 65
- 22. 盯住目标不放松 68
- 23. 付出多少便得到多少 72

第三章 千呼万唤使出来——约见客户

约见客户也许是让销售人员最为难的事情，只有大胆地迈出这一步，你的销售成功才有希望成为可能。因此，销售人员要做好充分的准备工作，大胆地迈出这一步，也许你又一次抓住了成功的契机。

- 24. 从电话预约开始 76
- 25. 塑造独特的营销形象 80
- 26. 给客户一个真诚的微笑 83
- 27. 做好拜访前的准备工作 86
- 28. 踏入客户之门 90
- 29. 重视交往时的礼仪 92

30. 如何消除客户的戒备心理	96
31. 好的开始是成功的一半	98
32. 把握最初的 6 秒钟	101
33. 接近客户的技巧	104
34. 做客户的忠实听众	107
35. 根据客户爱好抛砖引玉	110

第四章 打铁尚需自身硬——产品展示与说明

再好的推销员，不管你有多么优秀，如果没有高质量的产品，令人愉悦的包装，完美的服务，那么你也难以赢得客户。俗语说：“打铁尚需自身硬。”推销员要把好的产品像展开图画一样，展现给客户，让你的产品焕发出光彩。

36. 使用目录和赠品	114
37. 产品说明的技巧	116
38. 设计生动有趣的解说词	118
39. 准备好演示辅助工具	122
40. 产品演示的要点	126
41. 图片讲解的好处	130
42. 构造一幅美丽的图画	134
43. 让钻石大放异彩	137
44. 产品解说能力自我测试	139

第五章 不打无准备之仗——促销策略的运用

“凡事预则立，不预则废。”推销人员在推销之前，要做好充分的准备，要做到心中有数。灵活运用促销策略，包装好你的产





品，制定适当的价格及做好产品的宣传工作，才能稳打胜仗。

45. 给公司取一个响亮的名字	144
46. 包装你的产品	147
47. 产品定价的程序	150
48. 产品定价的策略	154
49. 抓住客户的求廉心理	157
50. 做好产品的宣传工作	159
51. 组织新产品发布会	161
52. 好创意价值千金	163
53. 全面掌握促销技巧	166
54. 采用抽奖促销法	169

第六章 随机应变 化“危”为“机”——如何应对 客户的异议

优秀的推销员也很少碰到一次拜访就成功的情况，你之所以还没有成功，是因为你被客户拒绝的次数还不够。当你遇到各种各样的难缠客户时，你要学会冷静面对，逐渐减轻压力，学会随机应变，化险为夷。

55. 把拒绝当作推销的开始	174
56. 削弱客户拒绝的力量	177
57. 冷静面对客户抱怨	181
58. 化解客户的愤怒	186
59. 为难缠的客户松绑	189
60. 不轻易屈服客户的压力	193
61. 处理客户异议的常用方法	196
62. 处理价格异议的技巧	200



63. 软硬兼施 妙语惊人	203
64. 悬崖勒马 转危为安	206

第七章 抓住时机，一锤定音——引导成交的方法

成交是所有推销过程中最重要的一环，即使前面的工作做得再好，如果把握不好这最后一环，那么你所有的付出都会前功尽弃。因此，捕捉成交信号，掌握成交方法，抓住时机，促成交易是最重要的。

65. 捕捉客户的成交信号	210
66. 成交的基本技巧	213
67. 诱导型引导成交	217
68. 揣摩型促进成交	219
69. 激将法促进成交	221
70. 诱使对方先报价	224
71. 巧用妙语促成交易	227
72. 借助外力 促成交易	229
73. 以守为攻 出奇制胜	232
74. 把握住签单的时机	235
75. 及时引导成交	238



第一章

心境胜过环境——对成交充满信心

良好的心境比什么都重要，正确的心态能使你表现出充分的自信，自信在每一个销售人员成功的过程中起着非常重要的作用，在与客户交往过程中，把你的自信心表达出来，你就是赢家。



1. 心境胜过环境

推销员每天都要面对各种各样的客户，有可能一天要受到无数次拒绝，面对这种尴尬的局面，稍不注意，就会使前面的付出前功尽弃。因此，推销员这时必须保持良好的心境，将压力变为动力，尽可能地让成交顺利进行。

客户拒绝业务员是再正常不过的事情，业务员一定要理解客户的拒绝。如果哪个业务员没有遭到任何拒绝，他肯定是还没有开始他的推销业务。因为在推销界，即使是世界级的顶尖业务员，也会屡屡遭受拒绝。

客户拒绝的关键不在客户，而在业务员本身。真正成功的业务员懂得如何化拒绝于无形而顺利实现成交。当业务员遭到客户拒绝时，他是选择再试一次或是放弃或是疾言强辩，甚至是婉言借故都直接关系到这个业务员以后推销事业的发展。

对于业务员来说，正确看待拒绝，必须认识到拒绝是成交的必经道路。一个成功的人往往是有积极心态的人，这种人往往比较乐观。他们会将拒绝视为一种反省思考的原动力。在他们的头脑中要有这样的观念：有拒绝才会有成交，即使没有实现成交，也可以从拒绝中学习到许多值得学习的东西，正如爱迪生所看问题的方式一样，有人对爱迪生用了相当多的材料来试做灯丝却失败了表示惋



惜，说是浪费时间和精力。爱迪生则不这样认为，在他看来，至少证实了这些材料是不能做灯丝的。这就是积极的心态，将拒绝和失败当作前进的另一种动力。消极心态的人往往是悲观的人，他们将客户的拒绝视为畏途，一碰到拒绝时就万分沮丧甚至开始自我放弃。很多资料表明在业务员的推销生涯中，被拒绝的比例往往高达60%，而能实现成交的比例不到10%。业务员遭到拒绝是再正常不过的事情，因此不要太放在心上。作为业务员，应该保持着“尽人事，听天命”的心。

日本一位一直找不到工作的失业青年，在朋友的介绍下终于进入了一家汽车销售行做推销员。

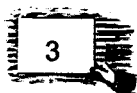
这位生性腼腆、言语木讷的小伙子，在被拒绝过多次之后，似乎变得更加木讷甚至胆怯起来，最后在忍无可忍之际，他决定躲到乡下住几天，然后回来辞工。

就在乡下的那几天，一次，他看见田边地埂上几个小孩子正把宽口水瓶中的温水朝着一只青蛙慢慢倒去。这些顽皮孩子的举动对青蛙带有明显的欺侮之意，但令人惊奇的是，那只青蛙不仅没有逃开，反而扬起头、微闭着眼睛，表现出一副十分享受的样子。

这个小伙子大受触动，原来青蛙是冷血动物，当有温水淋遍全身时，无异于人类的温泉之浴。联想到自己眼前的处境，那些人的拒绝与冷眼不正像小孩子们淋下的水！把它当作欺侮是一种心境，当作温泉之浴将会是另一种心境，就看自己如何取舍。

从乡间返回后，这个小伙子开始给自己订下一个计划：一天拜访100位客户。

就在这个计划执行途中，他发现连平时抽烟的习惯都是在浪费时间，于是毅然戒了烟。这个小伙子就是后来成功地成为日本第一位独立销售一万辆汽车纪录的保持者，人称“汽车销售之神”的奥诚良治。



因此，人生最重要的是一种信念，失败根本不算一回事。福斯特说：“自信成功的人，已经成功了一半。”你之所以还没有获得成功，恰恰是因为你失败得还不够多。



2. 心态决定销售成败

拿破仑·希尔说过：“正确的心态，是成功的捷径。”尤其是推销人员，面对无数次的拒绝和挫折，只有摆正心态，才能迎难而上，化不利为有利，获得最后的成功。

在一个人遭遇失败的挫折时，其第一反应往往是埋怨他们所处的环境、行为的时机，甚至是命运。——不自审是人的天性。可是，当你如此抱怨的时候，为什么不“顺带”想想自身的原因呢？

心态决定一切。埋怨自身以外的环境、条件等是毫无意义的，而实际上，环境、条件并不是你成功的真正障碍，真正的障碍反而正是你自己。

萧先生是一个冷酷无情的人，嗜酒如命且毒瘾很大，有好几次差点把命都给送了，就因为在酒吧里看一位服务生不顺眼而犯下杀人罪，目前被判终身监禁。他有两个儿子，年龄相差才一岁，其中一个跟他老爸一样有很大的毒瘾，靠偷窃和勒索为生，目前因犯了杀人罪而坐牢。另外一个儿子可不一样了，他担任一家大企业的分公司经理，有美满的婚姻，养了三个可爱的孩子，既不喝酒更未吸毒。为什么同出于一个父亲，在完全相同的环境下长大，两个人却会有不同的命运呢？在一次记者的采访中，问起造成他们现况的原因，二人竟然是相同的答案：“有这样的老子，我还能有什么办