

精英团队培训教程·2

资深行业设计师 叶冠/主编

MARKETING STARTS FROM BEING REFUSED

销售从 被拒绝开始

本书受益于如下团队：安利、丰田汽车、平安保险、瑞士银行……

从改变客户拒绝的心态到有效成交的艺术

共享世界最伟大的销售员的成功经验

创造属于自己的销售佳境！

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

精英团队培训教程·2

MARKETING STARTS FROM BEING REFUSED

销售从 被拒绝开始

资深行业设计师 叶冠 / 主编



企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

销售从被拒绝开始 / 叶冠主编. —北京: 企业管理出版社, 2006.3

ISBN 7-80197-422-0

I. 销... II. 叶... III. 销售—方法
IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第 027298 号

书 名: 销售从被拒绝开始

主 编: 叶 冠

责任编辑: 尤 优

书 号: ISBN 7-80197-422-0

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 北京市丰永印刷厂

经 销: 新华书店

规 格: 135 毫米×190 毫米 32 开 7.75 印张 180 千字

版 次: 2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1-10000 册

定 价: 18.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前言

全球最佳销售教练之一的杰弗里·吉特默说：“销售是在顾客说‘不’时开始的，如果你能把‘不’变成‘是’，你就能做成生意，这很简单。”世界上最伟大的推销员乔·吉拉德说：“总是有生意会做成，总会有销售发生，不是你用‘是’把东西卖给顾客，就是顾客用‘不’把东西卖给你。”

你有的时候成功，有的时候失败，有的时候甚至连参赛资格都没有。

为什么有的销售员可以在每天卖一套房子？为什么有人可以在11年内每月卖掉909辆汽车？为什么有些人可以用1天时间就卖出1年的销售任务？世界上到底有没有销售天才？难道我天生就不适合做销售工作吗？

乔·吉拉德说：“我不是天才，我只是接受过良好的销售训练！”

销售活动是一种推销员与客户之间实现信息交流和产品交

换的过程。要使人與人之间的交往圓滿的进行下去,需要互相以信任为基础。

销售的实质就是销售人员以自己的人格做担保去与客户接洽,销售人员只有诚心诚意地对待客户,树立良好的人格形象,才能取得客户的信任。客户信任你了,他才会购买你的产品。

从事销售工作,如果只想怎么尽快把产品卖出去,而不考虑客户所关心的问题,“欲速则不达”,往往会遭到拒绝。

身为销售员,平时你一定会遇到很多种被拒绝的情况,纵使你想出种种办法,对方的回答都是:“谢谢,我不需要!”。面对着如此令人沮丧的回答,其实是有方法可以挽救的。本书通过系统性课程,将为你打造出“专业、行之有效、系统”的解决方案,让你成为创造公司业务佳绩的销售明星!

一般人认为,要想成为一名优秀的销售员,就必须参加花费不少的销售训练课程或者那些名家的销售讲坛。然而,本书从客户说“不”开始切入,全方位了解客户拒绝的种种原因,以及行之有效的解决方案。囊括了包括世界上最伟大的推销员乔·吉拉德、日本的保险推销大王齐藤竹之助、日本推销之神原一平等诸多销售界的“神话”创始人的宝贵销售经验;本书系统的介绍了销售的全过程,从每一个销售中出现的细节出发,用具体事例加详尽的分析的方法,把那些人们认为很高深的理论具体化,告诉你用详尽有效地方法实现成功销售。

本书的内容并不是一些小诡计或是游击式的花招,而是经

过广泛的研究和实践提取出的经验之谈，他将有助于你建立和维护好属于自己的客户关系。

以下是本书将谈到的内容，也是在销售过程中你必须具备的能力：

- 如何正确的面对客户的拒绝
- 如何建立客户关系
- 如何避免销售中的自我错误，直面销售中的 8 个细节
- 如何把握成交的时机
- 如何开阔自己的人脉关系
- 如何掌握自己的时间与生活，并养成销售习惯。

如何让你由一个普通的销售员一步一步的演变成一名杰出的销售尖兵，《销售从被拒绝开始》将教会你这一切！

目 录

Marketing Starts From Being Refused

第一章 被拒绝,世界上每一个销售员都头疼的问题! / 001

Lesson1:销售员被拒绝的七种情况 / 003

Lesson2:销售员,你为什么会被拒绝? / 006

Lesson3:老法子的销售有点不管用了 / 012

Lesson4:被自己的错误征服 / 014

第二章 我就是乔·吉拉德——世界上最伟大的推销员 / 017

Lesson1:我所能做的是让我自己感到惊异! / 019

Lesson2:伟大的销售员不是天生的,而是培养出来的 / 025

Lesson3:选择销售,改变自己的人生 / 030

Lesson4:演绎一个卓尔不群的销售员 / 034

Lesson5:我就是销售,销售就是我 / 039

第三章 销售从被拒绝开始 / 043

Lesson1:全方位看透顾客的拒绝 / 045

Lesson2:处理顾客拒绝必备的素质与能力 / 049

Lesson3:成功化解客户拒绝的方法 / 055

Lesson4:更多的销售来自友谊而非销售关系 / 058

第四章 掌握销售新主张 / 061

Lesson1:销的是自己 / 063

Lesson2:售的是观念 / 070

Lesson3:买的是感觉 / 075

Lesson4:卖的是好处 / 079

第五章 开始建立客户关系 / 083

Lesson1:找到你的潜在客户 / 085

Lesson2:执行成功的业务拜访 / 100

Lesson3:ABC 方法管理好客户 / 108

Lesson4:客户信用也要管理 / 114

第六章 把握销售中的八个细节 / 121

Lesson1:叫出对方的名字 / 123

Lesson2:记好销售日记 / 125

Lesson3:做个完善的销售计划 / 130

Lesson4:让你的声音富有魅力 / 136

Lesson5:如何消除销售中的“噪音” / 138

Lesson6:无论如何也要避免的销售用语 / 143

Lesson7:使用适当字眼 / 146

Lesson8:作个好的观察家 / 149

第七章 抓住机会成交 / 161

Lesson1:准备好一切应对措施 / 163

Lesson2:抓住最佳时机成交 / 170

Lesson3:达成最后的交易 / 175

第八章 开闢销售“人脉” / 181

Lesson1:成交之后的艺术 / 183

Lesson2:取得顾客反馈信息的九种方法 / 187

Lesson3:保持与客户继续往来的资格 / 193

第九章 如何掌握自己的时间与生活 / 197

Lesson1:培养成功的销售情绪与习惯 / 199

Lesson2:调整好你的销售心态 / 204

Lesson3:管理好自己的时间与生活 / 215

Lesson4:建立成功销售员的“四大基因” / 225

Lesson5:让销售成为你的爱好 / 229

第一章

**被拒绝,世界上每一个
销售员都头疼的问题!**

Lesson1:

销售员被拒绝的七种情况

·被客户拒绝的 7 种情况

身为销售员的你可能遭遇以下情景:纵使你费劲唇舌、不停地介绍自家产品的优点及好处,顾客还是对你摇头说“不”;当你进行电话拜访时,刚一开口说明来意,就听到对方连忙说:“谢谢,我不需要!”面对此类令人沮丧的回应,你有时候甚至会觉得仿佛受到了诅咒,一个被拒绝的诅咒。

在你的销售中,被拒绝每天都会发生,看看吧,下面的七种情况是不是让你头痛了?

1.“对不起,我没空”

“请问您是李经理吗?我是xx电脑公司的推销员,我们公司是做电脑……”,“哦,我知道了,今天很忙,没时间,下次吧。”

2.“我需要考虑一下”

“材料我们是看过了。但是这件事情关系重大,我们还得再考虑考虑。”

3.“老实说,我们的预算已经花光了!”

“您好,欢迎您参观我们公司的汽车展厅,这是最新款轿车,1.6升,带主副驾驶双安全气囊,双角度电子液压助力转向……而且您

销售从被拒绝开始

Marketing Starts From Being Refused

看,这款车的两个前大灯像不像两个大眼睛,整个车身也是流线型的设计,极富动感……我们作为轿车的专业经销商,在这个品牌的研发方面已经有多年的经验了,您购买后可以享受到良好的服务”

“好是好,就是太贵了。我是自己买车,预算可没有这么高啊。”

4.“我想再多比较两家供货商”

“经理,您好!我来过几次了,您好像对我们公司不是很满意,能了解一下是什么原因导致您有这样的看法呢?”

“同类的产品我用过不少,没有一个我们满意的,我不相信你们能做得比他们好。”

5.“我想买,但价钱太贵了”

“李经理,您好,又来拜访您了。我这次来主要是想谈合同的事情。我们的资料您也看过了,产品您应该还是比较满意的。”

“产品你们做得是不错,就是太贵了,要知道有几家公司的同类产品就比你们的便宜不少嘛。这样吧,把价格再降 30%,我们可以考虑。”

6.“我对现在的手里的产品很满意”

“您好,我是x牌的 DVD 的推销员。您看,这是最新的款式,带逐行扫描,并且有色差输出,更重要的是它的纠错功能也很不错……”

“哦,我们已经有了,我对现在用的 DVD 很满意,目前我还不需要换新。”

7.“我需要总部批准”

“您好!我是上次去您那里的那个电脑推销员小李,您上次很看好我们的电脑,我想问一下什么时候能给您送货?”

“知道知道,你们的产品真的很好。可是,我没有权力动用公司的

资产,我需要总部的批准。”

假如你是一个销售员,相信还有无数种被拒绝的情况发生,这些拒绝就像一道无法逾越的屏障,有些人面对着它一筹莫展,最终怀疑自己不是一块销售的料,从而离开这个行业;有些人则在遭到拒绝后逐渐成长,从而成为一名伟大的销售员,拥有令人羡慕的收入。

Lesson 2

销售员,你为什么会被拒绝?

·错位的“心理障碍”之增

你为什么会被拒绝?因为你认为自己会失败!

阻止销售员与客户最终达成协议的原因有很多,但最为常见的是销售员自身的心理障碍,这些心理障碍往往阻碍了销售员的热情,甚至没有勇气提出交易。

许多销售员在与客户就要达成协议时,反而对于达成交易的前景感到特别敏感起来,患得患失,担心会失去即将到手的订单。在这种不自信心理作用下,他们特别关注客户说的每一句话。同时,他们也没有勇气主动地提出与客户达成交易,惟恐此举会引起客户的不快而丧失订单。在达成协议之前的这段关键时期,销售员往往是在消极被动地等待,而这段时期是销售的关键时期,销售员的竞争者肯定也会利用这段难得的时期加紧攻关客户。因此,不能及时、主动地提出交易,只是消极被动地等待反而让竞争对手抢占了先机。

好的销售员会了解这段时期的重要性,在这段时间里,他不会仅仅是消极地等待,他会与客户保持密切的联系,向他们表示自己想要达成交易的愿望,以及达成交易后能给双方带来的实实在在的效益。

有些销售人员总是担心自己如果首先提出交易,容易被客户利

用自己比较迫切的心里进行讨价还价,最终导致自己的利益受损,因此,一般情况下他们会等客户首先提出交易,结果原本可以达成交易的机会就在等待中白白地失去了。从另一方面来说,如果客户主动地提出解决方案,那么,销售员与客户的谈判就只好在客户提出的方案上进行,而客户提出的方案显然是对客户更有利的。

要成为一名成功的销售员,必须克服达成协议时的各种心理障碍。常见的心理障碍有以下几种:

1.害怕交易被拒绝,自己有受挫的感觉

这样的销售员往往对客户不够了解,或者,他们所选择的达成协议的时机还不成熟。其实,即使提出交易的要求真的被拒绝了,也要以一份坦然的心态来勇于面对眼前被拒绝的现实。商场中的成败很正常,有成功就有失败。

2.担心自己是为了自身的利益而欺骗客户

这是一种明显的错位心理,错误地把自己放在了客户的一边。应把自己的着眼点放在公司的利益上,不要仅以自己的眼光和价值观来评判自己的产品,而要从客户的角度上衡量自己销售的产品。

3.主动地提出交易,就像在对客户乞讨似的

这是另外一种错位的心理。销售员要正确地看待自己和客户之间的关系。销售员向客户销售自己的产品,获得了金钱;但客户从销售员那里获得了产品和售后服务,能给客户带来的许多实实在在的利
益,提高了工作效率,双方完全是互利互惠的友好合作关系。

4.如果被拒绝,会失去领导的重视,不如拖延

有的销售员因害怕主动提出交易会遭到客户的拒绝,从而失去领导的重视。但是销售员应真正明白,拖延着不提出交易虽然不会遭

销售从被拒绝开始

Marketing Starts From Being Refused

到拒绝,但是也永远得不到订单。

5. 竞争对手的产品更适合于客户

销售员的这种心理同样也反映了销售员对自己的产品缺乏应有的信心。同时,销售员的这种心理也往往容易导致一些借口:即使交易最终没有达成,那也是产品本身的错,而不是销售员的工作失误。这样的心理实际上恰好反映了销售员不负责任的工作态度。

6. 我们的产品并不完美,客户日后发现了怎么办?

这是一种复杂的心理障碍,混合了几个方面的不同因素。其中包括对自己的产品缺乏应有的信心,面对交易时的错位和害怕被拒绝的心理。销售员应该明白,客户之所以决定达成交易,是因为他已经对产品有了相当的了解,认为产品符合他们的需求,客户也许本来就没有期望产品会十全十美。

达成协议是与客户进行交易的最后一步,也是非常重要的一步。销售员如果缺乏达成协议的技巧,很容易使交易以失败告终。在恰当的时候主动地提出交易是一个很重要的技巧。销售员如果能真诚、主动地提出交易,成交率将大大增加。销售员之所以不能真诚、主动地提出交易,往往是因为他们存在着比较严重的心理障碍。有的害怕被拒绝,自己会有受挫的感觉;有的担心自己主动提出交易,会给人以乞讨的印象;还有的甚至觉得竞争对手的产品更适合客户等等。诸如此类的心理障碍归结起来有三方面的原因:对自己的产品缺乏应有的信心,面对交易时心理错位以及害怕被拒绝。

· 不到位的自身素质

销售生涯的最大障碍不是价格,不是竞争,不是客户的抗拒,而