

方永飞  
◎ 著

时代光华 · 知名培训师系列

畅销书 《赢在中层》 作者倾力奉献！

# 如何从 成为顶尖 销售员

一流的销售员能够让顾客立即冲动  
二流的销售员能够让顾客心动  
三流的销售员靠一次次的努力让顾客感动  
四流的销售员自己被动，导致的结果就是顾客一动不动



Top Sales



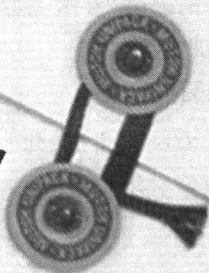
北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

方永飞  
◎著

时代光华·知名培训师系列

畅销书《赢在中层》作者倾力奉献！

# 如何 成为顶尖 销售员



Top Sales



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

**图书在版编目(CIP)数据**

如何成为顶尖销售员/方永飞著. —北京:北京大学出版社,2005. 10  
(时代光华培训大系)

ISBN 7-301-09453-1

I. 如… II. 方… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 086330 号

**书 名: 如何成为顶尖销售员**

---

著作责任者: 方永飞 著

责任编辑: 秦 雯

标准书号: ISBN 7-301-09453-1/F·1165

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 82893506

电子信箱: [tbcbooks@vip.163.com](mailto:tbcbooks@vip.163.com)

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 10.25 印张 115 千字

2005 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 25.00 元

---

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

## 学习目标

通过学习本书您将能够：

- ★ 了解成功销售的最大障碍及成为顶尖销售员的基本条件
- ★ 掌握行销高手修正自我形象及改善销售业绩的七个步骤
- ★ 掌握伟大的销售心理法则（PMA）与销售定理
- ★ 学会用最有效的开发策略赢得客户的心
- ★ 掌握最新的销售模式
- ★ 学会诸如 GSPA、FAB 等修炼顶尖销售能力之法



## 总自检

如何从普通的销售员向顶尖销售员发展？这是萦绕在所有渴望成功的销售员心中的问题。作为一名销售员，应该从态度和技能两个方面进行修炼，使自己逐步向顶尖销售员靠近。在开始修炼之前，首先需要检测一下您在态度和技能两方面的表现，以便对症下药，提高修炼的效率。

请在你认为正确的□中划“√”并将得分加总。

| 态度篇                                       | 得分                                                                               |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 将“销售员必须知道的三件事”作为自己行为的基础                   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 销售业绩的创造需要态度与能力双管齐下                        | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 用顶尖销售员必备的四种态度及四张王牌要求自己                    | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 成功销售最大的障碍是害怕与恐惧，破解的方法是做一个对人（尤其是陌生人）感兴趣的人  | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 不要让先入为主的成见左右您对事物的客观认识！您必须成为您自己心灵的主人、心灵的导师 | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 客户是我们服务的对象，也是事业双赢的伙伴                      | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 善用销售心理七法则                                 | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 时刻用行销高手业绩剧增的六大原则鞭策自己                      | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |

续表

| 能力篇                                         | 得分                                                                               |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 掌握了顶尖销售员需要的知识，并热衷于当“学生”                     | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 制定了自己的行动宣言                                  | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 注重塑造自己的形象，让自己看起来就是个顶尖销售员                    | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 善用“17分04秒超速行销法”                             | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 客户购买的主要障碍是害怕买错！不管您眼前的客户多么强势，千万不可忽视客户的“内心害怕” | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 客户对您的信赖是成功销售的根本                             | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 用50%以上的时间时刻洞察顾客的心理                          | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 花60%~75%的时间开发新客户，并能灵活运用各种开发手段               | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 能够用好电话这一销售工具                                | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 能够充分做好拜访前的各项准备，以免“大意失荆州”                    | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 运用FAB原则，建立标准的销售话术                           | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 善用激发、调动客户购买情绪的四大核心要素                        | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 在资格确定中，能用“问”的，就不要用“说”                       | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 善于聆听，同样的话哪怕听过1000遍，也要当成第1遍！千万不要打断客户的讲话      | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 能够避免销售结案的六大误区，临门一脚踢得精彩                      | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 面对价格陷阱，懂得化解                                 | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 对于培养连环客户极其用心                                | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |

续表

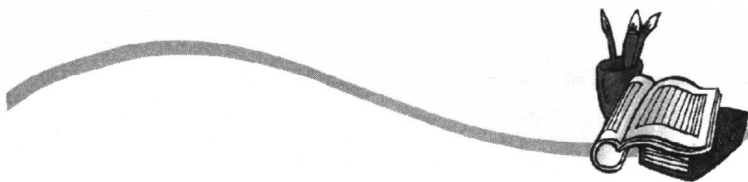
|                    |                                                                                  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 能够运用语调和肢体语言调动客户的情绪 | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |
| 善用顶尖销售员魅力行销的五大关键因素 | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 |

如果您的得分在 80 分以上，恭喜您，在通向顶尖销售员之路上，您已有所成就！

如果您的得分在 50 分到 80 分之间，那么您还需要对得分不高的项目进行有针对性的提高，继续努力吧！

如果您的得分低于 50 分，在通向顶尖销售员之路上，您还有很长的路要走！有志者事竟成！

不管您的得分是多少，总有需要改进的地方，接下来的学习将会帮助您“百尺竿头，更进一步”，希望通过对本书的学习，您能早日成为一名顶尖销售员。



# 目 录

## Top Sales 如何成为顶尖销售员

### 第一章 顶尖销售员如何认识销售工作

- 01 销售员必须知道的三件事 3
  - 蹲得越低,跳得越高 3
  - 你想爬多高,你的工夫就得下多深 5
  - 顶尖的时间管理造就顶尖的销售员 7
- 02 销售业绩的创造 9
- 03 龟兔赛跑案例新解 9

### 第二章 顶尖销售员的销售心理训练

- 01 顶尖销售员必备的四种态度 15
  - 顶尖销售员的动力源泉 15
  - 顶尖销售员的自我肯定 16
  - 顶尖销售员的成功渴望 17
  - 顶尖销售员的坚持不懈 17

- 02 顶尖销售员必备的四张王牌 19**  
明确的目标:你到哪里去 19  
顶好的心情:没有热情你能打动谁 20  
专业的表现:赢得他人的认同与信赖 21  
大量的行动:拒绝等待,活在当下 21
- 03 销售心理的七大法则 23**  
因果法则 23  
收获法则 24  
控制法则 25  
信念法则 26  
专心法则 28  
连锁法则 29  
反映法则 30
- 04 行销高手业绩剧增的五大原则 31**  
我是老板 32  
我是顾问而非“销售员” 32  
我是销售医生、销售策略专家 33  
我要把工作做好——用心 33  
我要出类拔萃——执着 33
- 05 积极的心态是怎样炼成的 35**  
积极的自我对话 35  
积极的想像 36  
积极的“健康食品” 36  
积极的人物 36

- 积极的训练 37
- 积极的健康习惯 37
- 积极的行动 37

### 第三章 修炼顶尖销售技巧之一：自我销售

- 01** 业绩提升 5 倍的技巧——GSPA 43
- 02** 顶尖销售员需要掌握哪些知识 44
- 03** 让自己看起来就是个顶尖销售员 46
  - 穿着 46
  - 仪容 46
  - 礼仪 46
  - 人缘 47
- 04** 业绩提升 5 倍的技巧——超速行销 48
  - 超速行销 48
  - 第一印象 49
- 05** 顶尖销售员魅力行销的五大关键 50
  - 爱的行动 50
  - 热情与快乐 50
  - 设身处地地聆听 51
  - 舒心的微笑 51
  - 真诚的赞美 52

## **第四章 修炼顶尖销售技巧之二：洞察客户**

- 01 客户究竟是谁 57**
- 02 如何洞察客户心理 58**
  - AIDMA 销售法则 58
  - 销售漏斗 60
- 03 认识客户购买的障碍 61**
- 04 修炼顶尖销售的最大障碍 62**
- 05 客户的拒绝等于什么 63**
- 06 认识“成见”，成为自己心灵的主人 66**
  - 透过现象，发现本质 66
  - 用情绪控制思想并决定行为 67
  - 成为自己心灵的主人 68
- 07 顶尖销售员如何赢得客户信赖 69**
  - 建立良好的第一印象 69
  - 建立公司与产品的信赖度 69
  - 赢得社会认同 69
  - 获得良好的口碑 70
- 08 寻找未来客户的技巧 71**
  - 信息管道 71
  - 牵线搭桥 71
  - 黄金连锁 71
  - 陌生拜访 72
  - 整合营销 72

## 第五章 修炼顶尖销售技巧之三：拜访预约

- 01 顶尖销售过程的核心七步 77
- 02 贯穿整个销售过程的重要环节 78
  - 拜访 78
  - 观察 79
  - 建档 79
  - 跟进 80
  - 发展 80
- 03 营销三角形的演绎 81
- 04 业绩提升 5 倍的技巧——电话预约 83
  - 让电话响三声再接 83
  - 拿起电话说“您好” 84
  - 开场白的两个不要 85
  - 微笑着说话 87
  - 真心诚意地应答及感谢 87
  - 不要做小动作 88
  - 成功的约见 88
  - 在电话旁边准备好备忘录和笔 89
  - 记下交谈中所有必要的信息 90
- 05 拜访前的准备工作 90
  - 心理准备 91
  - 整理仪容 91

生理准备 91

带齐所有可能用到的东西 92

## **第六章 修炼顶尖销售技巧之四：资格确定**

### **01 建立标准的销售话术 97**

建立标准话术的必要性 97

标准的销售话术要符合 FABE 原则 98

### **02 激发客户购买情绪的四大核心要素 99**

充分调动客户的五大感觉 99

减少说明性和描述性语言 100

增加与客户的情感互动 100

找到客户真正的内心需求 100

### **03 业绩提升 5 倍的技巧——资格确定 101**

资格确定的内容 101

资格确定中的提问艺术 102

资格确定中的问、听、说比例 103

问、听、说三角循环 104

顶尖销售员的聆听技巧 105

顶尖销售来源于成功的人际沟通 108

## **第七章 修炼顶尖销售技巧之五：临门一脚**

### **01 业绩提升 5 倍的技巧——临门一脚 113**

趁热打铁 113

|           |                          |            |
|-----------|--------------------------|------------|
|           | 迂回战术                     | 113        |
|           | 绝不轻易放弃                   | 114        |
| <b>02</b> | <b>销售结案的六大误区</b>         | <b>115</b> |
|           | 轻易放弃,半途而废                | 115        |
|           | 准备不周,夜长梦多                | 115        |
|           | 放松戒备,前功尽弃                | 116        |
|           | 一让再让,利润尽失                | 116        |
|           | 疏忽细节,留下后患                | 116        |
|           | 过分高兴,得意忘形                | 117        |
| <b>03</b> | <b>客户拒绝的三种常见情况</b>       | <b>117</b> |
|           | 我就是不想听你的产品推荐             | 117        |
|           | 与其他公司产品相比,你们的价格太高        | 118        |
|           | 老产品已经很好了,不需要更新换代         | 118        |
| <b>04</b> | <b>化解客户的“价格陷阱”</b>       | <b>119</b> |
|           | 何谓价格陷阱                   | 119        |
|           | 价格陷阱的化解技巧                | 120        |
| <b>05</b> | <b>业绩提升 5 倍的技巧——连环客户</b> | <b>122</b> |
|           | 培养连环客户                   | 122        |
|           | 培养连环客户的障碍                | 123        |

## 附 录

|            |     |
|------------|-----|
| 工具表单       | 127 |
| 销售能力测验卷(A) | 135 |
| 销售能力测验卷(B) | 140 |

# 第一章

## 顶尖销售员 如何认识销售工作

- ◇ 销售员必须知道的三件事
- ◇ 销售业绩的创造
- ◇ 龟兔赛跑案例新解



# 01

## 销售员必须知道的三件事

销售员必须知道的三件事：

- 蹲得越低，跳得越高
- 你想爬多高，你的工夫就得下多深
- 顶尖的时间管理造就顶尖的销售员

3

### ◆ 蹲得越低，跳得越高

销售是一项极具挑战性和竞争性的事业，是需要你从推销员做起、付出艰苦努力才能有所收获的事业。你只有认同销售工作是一份世界上最有魅力的工作，并且把这一神圣的职业看成是自己生命中很重要的职业，才能把销售工作做得很好。

但是我们很多人否认自己是推销员，而习惯于用“高级营销代表”、“行销顾问”等冠冕堂皇的头衔来遮掩自己内心的不安。而实际上，21 世纪是一个行销的世纪，我们要想把自己的智慧、经验、力量传递给他人，最好的方法就是推销。领导要推销自己的决策，员工要推销自己的能力，作为一名销售员，则需要向客户推销自己能为其带来的利益。从事销售工作首先必须从推销员做起，经过锻炼才能够成为销售经理、销售总监。

所以从事销售工作时，对自己的工作定位很重要，而且你

*Top Sales*