

THE从月薪 300 做到年薪 500,000

SALES SKILLS

销售 心经

成为金牌销售冠军的50项技能

长达10年销售生涯的真实感悟
适合所有层级销售人员阅读的销售技能与人生指南

刘睿◎著



哈尔滨出版社

绝对原创
有效才是硬道理



SALES 销售 SKILLS 销售 心经

成为金牌销售冠军的50项技能

—— 刘 睿 © 著 ——

哈尔滨出版社



图书在版编目(CIP)数据

销售心经 / 刘睿著. - 哈尔滨: 哈尔滨出版社,
2005.5

ISBN 7-80699-481-5

I. 销… II. 刘… III. 销售-经验 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 040115 号

特约策划: 林少波

责任编辑: 闫 爽

封面设计: 清水设计工作室

销 售 心 经

刘 睿 著

哈 尔 滨 出 版 社

哈尔滨市动力区文政街 6 号

邮政编码: 150040 电话: 0451-82159787

E-mail: hrbchs@yeah.net

网址: www.hrbchs.com

全国新华书店发行

黑龙江新华印刷厂印刷

开本 700×1000 毫米 1/16 印张 14.75 字数 150 千字

2005 年 6 月第 1 版 2005 年 9 月第 3 次印刷

ISBN 7-80699-481-5/F·21

定价: 25.80 元

版权所有, 侵权必究。举报电话: 0451-82129292



序言

首先需要申明的是：我不是专家学者，担负着指导众生的责任，也不是外国商界名人，肩扛着销售权威的大旗。我只是一个普普通通的大学法律系毕业生，从一个最底层的见习业务员一步步做起来，做了10年一线销售经理。在商场这个看不见硝烟的战场中，战争的复杂性远胜于真正的战争，因为你没有明确的手，却有明确的败绩；没有真正的朋友，却能从联盟中受益。只要你还算勤奋，期间必然感悟良多，你的奋斗，你的思考，你的泪水，你的欢笑，酸甜苦辣，百味杂陈，成功的经验希望有人分享，失败的教训希望有人借鉴。人们说，“用数字说话”。那么，下面这些数字的变化，是不是可以成为你选择这本书的一个理由？

当初从机关辞职下海的时候，只有5000元的资产（单位内部的集资债券），虽然有10%的年利，但5000元本金却是借贷而来的。

最初到公司的时候，任职见习业务员，月薪300元（这个工资挣了将近一年的时间）。

从月薪300元到年薪50000元，用了1年的时间（我在机关的大学同学月薪90元左右）。

从见习业务员到主管全国市场的经理，用了1年的时间。

从年薪50000元到年薪300000元，用了两年时间。

在10年的打工生涯中，只换过一次公司，在第二间公司服务了8年。



我并不确切了解我写的这些东西是不是可以称之为一本书,但我可以作如下的保证:

这些绝对是来自日夜鏖战于销售一线的声音。

这些完全是本人亲身经历,是真情所感的领悟。

这些文字历时3个月的写作时间。白天,投入繁忙的销售工作;夜晚,对着笔记本电脑狂写,期间没有耽误一天的工作。

没有枪手出没于其中,没有拼凑抄袭,没有拉来的虎皮或者大旗。

之所以要写这本书,只是因为我曾经和你一样,除了梦想,身无长物,但是也和你一样除了没有钱,拥有一切对生活的热望和期待,总是相信自己年轻的双手,可以创造一切暂时没有属于我们、但一定会属于我们的美好生活。我并不是出众的人,只是完全靠自己的努力,打拼出了一小片尚算安适的天空。这样厚颜地写出自己的种种感悟,只是为了在你开始怀疑自己的时候,开始对生活感到失望的时候,开始觉得自己再也坚持不下去的时候,给你一个可能是小小的助力的支点。

相信我吧:我可以做到的一切,相信你也一定能做到,一定会比我做得更好!

如果有一天,幸运地遇到一个人,告诉我曾经因为这本书而得到一点点奋斗的勇气和决心,得到一点点生活的借鉴和参考,那么,那一天将是我的节日。

刘睿

2005年4月



- 1 走出第一步 / 1
- 2 一半是朋友,一半是生意 / 5
- 3 吃透人心思 / 10
- 4 让老板给价 / 14
- 5 正确的人才观 / 19
- 6 摆正自己的位置 / 24
- 7 开口叫对人 / 28
- 8 提供超值服务 / 33
- 9 “先卖”自己 / 39
- 10 建立情报队伍 / 43
- 11 对财富保持平常心 / 47
- 12 定位于朋友关系 / 51
- 13 不要超越老板权威 / 55
- 14 理智地对待委屈 / 59
- 15 把握与老板的安全距离 / 64
- 16 读万种书 / 68

目 录

销售心经 SALES SKILLS



目 录

销售心经 SALES SKILLS

- 17 掩藏性别意识 / 73
- 18 平衡 / 77
- 19 严格按规章办事 / 81
- 20 给自己的贪念带上枷锁 / 86
- 21 伪聪明·小聪明·真聪明 / 91
- 22 “儿童经理” / 95
- 23 温柔陷阱 / 99
- 24 近君子,远小人 / 103
- 25 朋友 / 107
- 26 阅读商场 / 112
- 27 主张乙方观点 / 116
- 28 与经理大人相处 / 121
- 29 乐观地对待拒绝 / 126
- 30 请客吃饭 / 131
- 31 送礼投其所好 / 136
- 32 在路上的体验 / 141
- 33 大业务论 / 145



- 34 七种武器 / 149
- 35 真正的大人物 / 154
- 36 享受加班 / 158
- 37 抵挡骗局 / 162
- 38 利用好电话 / 166
- 39 拆解投诉 / 171
- 40 打造最佳工作报告 / 176
- 41 设定预警规划 / 181
- 42 巧妙追债 / 186
- 43 胡萝卜套餐 / 192
- 44 个性为王 / 198
- 45 身先士卒 / 202
- 46 聚会专家 / 207
- 47 看准你的手表 / 211
- 48 试金石 / 215
- 49 完美的告别 / 220
- 50 爱上层楼 / 225

目 录

销售心经

SALES SKILLS



走出第一步



“今晚谋划千条路，明朝依旧卖豆腐。”每个人都会有梦想，但光有梦想还不够，还要有勇气把梦想付诸实施，把梦想变为现实。勇于走出第一步是最关键的，行动了，也许会失败，但不行动，就永远都不会成功。



小女人大学毕业后,拜连续四年一等奖学金所赐,分到旱涝保收的省直机关。在同学艳羡的目光隧道里穿行的良好感觉仍感同身受,理想与现实的巨大落差就给了当头一击。也并不是什么刻意欺骗,只是社会现实的千差万别,会导致跟书本中的世界、跟师长描述的世界迥然不同。尽管我们都以“铁肩担道义”为崇高理想,但现实往往是从每天早晨下楼取报纸,打开水,拖办公室地板,给领导和更年长的同事擦桌子、端茶倒水开始的。经由数年的考察,由副主任科员或主任科员一步一级地提拔起来。也许因缘际会或者适逢其时,你的才干得以发挥;也许一辈子就这么平平淡淡地以处级调研员的身份退休。

坐在古旧高大的办公室窗边,遥想未知的却看得见结果的未来,突然明白不论是否专业对口,你自己的兴趣和爱好最重要,你自己的人生目标不能慢慢消耗,小女人不希望过二十一岁就知道五十五岁退休时的样子。小女人人微言轻并不能判定这样的人生故事是否够精彩,但可以由此及彼地推断,一定有很多耐不住慢火烂炖的年轻人愤然出离。

在当时的机关,“辞职”还是个生词。即使去意萌生,但专业、学历、组织关系(党员)、面子(省直机关),离开从小依赖惯了的集体的恐惧心理,还有不知做什么的惶惑,都令小女人去意徘徊。

第一次发薪,31元(见习期)的工资。如果说还不足以打击小女人的远大志向,那第二年单位随当时的风潮也搞集资,每个人摊派的硬性指标底限5000元,四处借贷的经历,已经彻底地摧毁了小女人在机关混下去的一丝念头。以我当时54元(已转正)的工资,还要扣除生活费用,起码要十年左右才能还清。小女人家里痛恨借贷,至今的



人生也只有这一次借贷,老妈常言有钱多花,没钱少花,靠借钱过日子不是正经人的生活。

去意已决,小女人找到老领导软磨硬泡,终于得到一年暂休,飞出机关大楼的轻盈宛若舞蹈。出得大楼,却没有着落,一时之间十分踟蹰。以小女人法律系高材生的底子,能说能写,才思敏捷,懂法知理做律师最合适,但律师那时候是按国家干部分配去的,不像现在几个人就可以合伙开律师楼。想来想去,那就经商吧,相信自己一定会成为很出色的商人。现代社会中的最大奇迹几乎都是商业创造的,耳熟能详的商业英雄历历在目。

可是经商从哪里着手呢?当时的口号是“一万元不算富,十万元才起步”。小女人所面对的现实是5000元借贷,除了那个鲜红的大学毕业证书和学位证书,20多年所积累的竟然只是一双白手。



这个世界上是没有绝路的,即使你只有一双白手,只要你肯奋斗就能够找到通向罗马的金光大道。小女人决心选择做销售,因为只有销售能够使人白手致富。这可是小女人通读许许多多商业巨子的传奇故事所领悟到的不二法门。

十年后的夜晚,小女人坐在电脑旁,意欲对自己的来时路进行小结,窗外灯火阑珊,窗前竹影婆娑,捧香茗在手,遥想当年懵懵懂懂中的决定,仍有冷汗。相信了小说《人生》中的那句箴言“人的一生重要的只有那么几步”。虽然不能说功成名就,但总算在人生的重要转折时刻没有留下遗憾。



如果你除了伟大的理想身无长物,如果你不满足于现实平淡的生活,如果你立志续写新的财富故事,如果你除了满天星光头无片瓦,如果你像小女人一样只有白手(颇为自负的白手),那么请跟我来,一起走上销售这条惟一的白手致富黄金路吧!



一半是朋友,一半是生意



充分注意你所看到的一切,事先收集目标客户的相关资料,不失时机地奉献你的赞美,是促成谈判的良好开端。



约好了大学的老友一起庆祝自由以及规划怎么进入商圈,左等右等不见人影,感叹世态炎凉吃了一顿闷饭,刚回到宿舍躺下,老友拖着一个大箱子,慌慌张张冲进门里,不由分说地把我抓起来,拍给我一张写满字的纸,又塞给我一个沉甸甸的信封:“老友,我有急事要去日本了,今天必须回老家。我家在这边的生意就拜托你了,我相信你,因为我看上眼的人没有几个。”我甚至连一句话都没说出口,老友就像追风少年一样遁去无踪。无奈之下细读那张字纸,才知原来老友家的生意是一家日本独资的服装公司,产品刚刚打出。样品就是在那个大箱子里的样衣,而市场本来是老友全面负责,但现在这意思是由我全面负责了。那个信封写明业务费,打开是整整齐齐的 5000 元,乖乖,这可是小女子 54 元月薪的 100 倍啊!

受了这个惊吓,小女人睡意全无,爬起来拿出一张白纸战战兢兢地写下“市场开发计划”几个大字,千折百转就是理不出个头绪,从哪里开发?怎么开发?这个钱怎么使用?一时之间头比斗大,这个生意与我的想法有太大的不同了,没有任何人的带领和指导,完全是掉进海里的感觉,茫茫的大海没有边际。困顿中拿起一张报纸看见了一个大标题——某某大商场举办首届服装节,真的是雾海中的航标灯照亮夜空,福至心灵。我决定第二天就去这个大商场试水。

第二天早晨穿上我认为最庄重的衣服,把公司的资信材料和价格表装在皮包里,突然想起我还没有名片,也不知自己的职务,急忙给公司打电话问讯我怎样印名片的事情,老板亲自接了电话:“你的职务是市场部经理,也就是说你能开发到哪里,我们公司的业务也就拓展到哪里。”天啊,我不知老友给老板灌了什么迷魂汤,不知老板是否知



道我根本没有任何商业经验,只是打算下海的小女人一个。但这千斤的重担已经压下来,挺挺自己瘦弱的肩膀去商场吧。

多年以后,作为一个企业的高级管理者,我已经把这招烂熟于心,对你认定的年轻才俊,只管把任务——超出他自己预期的任务压给他。只有在重压之下才能极大地激发他的潜能。是人才就能抗得住重压,而且能在重压下出色、创造性地完成任务,这样的人才是你要寻找的人。如果压垮了也不可惜,因为这些人不是你的目标对象,及早淘汰,不浪费任何时间和资源。

战战兢兢走进商场,跟平时来逛街的心情截然不同,再也看不进满眼的花花绿绿了,在商场的进门处,我第一次留意到墙面上挂了很多铜匾,什么“无假冒伪劣商场”,“全国销售排名前十位商场”等等,我一一浏览一遍记在心里。在楼层即通过服装柜台的卖货员那里打听到服装商场的经理姓梁,是位风度翩翩的男士,而这个商场因为是本市最大的商场所以成为商家必争之地。这个消息让我紧张的心更加了一层不安。找到经理办公室,站在门外,我扫视了一遍自己的衣着和仪容,把自己的微笑调整到最佳的预备状态,在心里预习了一遍我要说的话,给自己打气说:“全当一次考试好了,考不好是肯定的了,所以不需要紧张。”在大学,这种阿Q精神是我考试时屡试不爽的放松方法。

敲门进去正对着的,我猜想就是梁经理,我深深地鞠了一躬:“梁经理您好,我是某某公司的业务员,我给您带来了一件好衣服,您一定会有兴趣看看吧。”大概是被我的礼貌所感动,梁经理居然站起来对着我点了下头,看到这个轻微的肯定我更有勇气了,立即递上名片,打开



了样衣。之所以叫样衣,一定都是公司精工细作的产品,所以打开的时候我脸上可能泛起抑止不住的自豪,因为梁经理顺手接过衣服看看,就告诉助手去把某某厂家的衣服给我拿来一件。梁经理对我说:“你看看两家衣服哪个更好啊?”我甚至没有接过衣服,就肯定地说:“当然是我们的更好啦。”梁经理一脸困惑地看着我说:“你怎么判断出来的?看这个做工,看这个料质,看这个里衬。”我说我没看这些啊,因为我代表的是我的公司啊。说完这些话我以为这次谈判结束了。想不到梁经理居然大笑起来:“对对对,我怎么忘了你是那个公司的。有点意思,你是大学生下海吧?”我赶紧点头称是,并不失时机地送上奉承:我第一次下海做销售,听说我们商场非常难进,因为我们商场的销售业绩实在是名满全国而成为任何厂家所必争,就连我这对商场一无所知的人都知道我们商场是全国销售前十名,所以我就想来这里向梁经理学习怎么做服装销售。

梁经理送我出门的时候对我说:“知道我为什么会跟你做生意吗?一半是交朋友,一半是做生意,你跟一般的业务员不一样,权当我帮你吧。”这家最大的商场小女人只用了十几分钟搞定,打电话给老板的时候她甚至怀疑我是不是能确定可以上柜了——狂喜!



记住,任何人都喜欢听到自己的业绩,喜欢被肯定,不要以为这样位置的经理不屑于一个小女人的赞美。而当年我在办公室外所做的功课,至今我还是这样做着,因为一个简单的商业谈判往往只有几分钟,最多十几分钟,事实上是否能够吸引对方的注意力全在于



你最初的三句话是否得体和能抓住人心。只有他注意你了,才能给你充分展示自己公司产品机会,所以注意你所看到的一切,事先收集目标客户的相关资料,不失时机地奉献你的赞美,这是促成谈判的良好开端。