

众行 销售基础流程学习方案



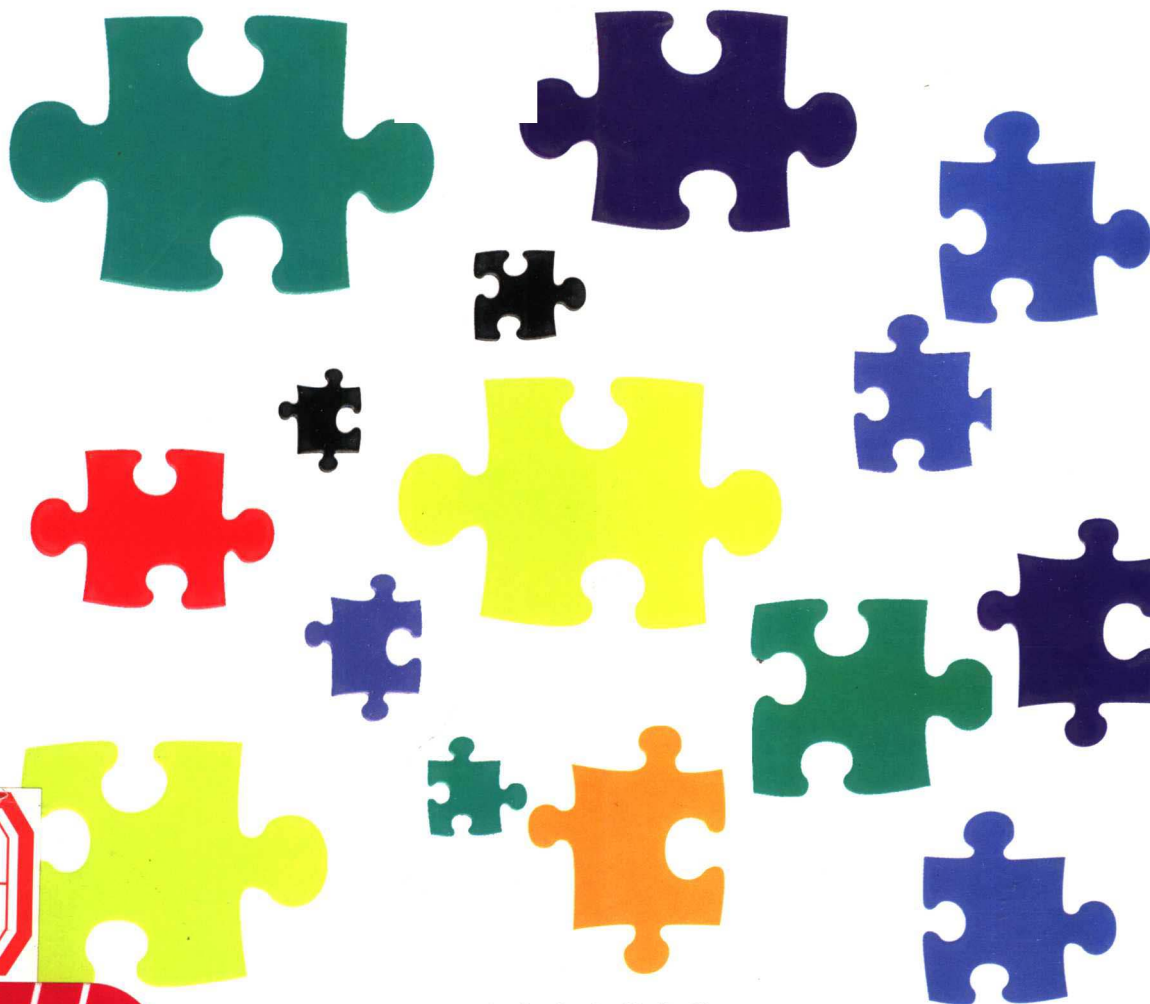
Precautions averts perils
The preparations before visit

有备无患

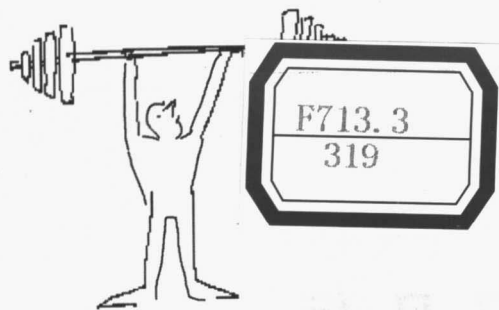
销售拜访前的准备工作

主编：刘永中 金才兵

编著：众行管理资讯研发中心



广东省出版集团
广东经济出版社



众行 销售基础流程学习方案

有备无患

销售拜访前的准备工作

Precautions averts perils
The preparations before visit

主编：刘永中 金才兵

编著：众行管理资讯研发中心

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

有备无患销售拜访前的准备工作 / 众行管理资讯研发中心编著, 一广
州: 广东经济出版社, 2004.8

(销售基础流程学习方案)

ISBN 7-80677-787-3

I. 有… II. 众… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 066418 号

出版 发行 经销 印刷	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼) 广东新华发行集团 肇庆市端州报社印刷厂 (肇庆市建设一路 2 号)
开本	787 毫米× 1092 毫米 1/16
印张	9
字数	122 400
版次	2004 年 8 月第 1 版
印次	2004 年 8 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-787-3/F•1091
定价	全套定价: 72.00 元 本册定价: 18.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮编: 510100

邮购: 广州市东湖西路永胜中沙省食品大楼 6 楼 邮编: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

图书网站: <http://www.gebook.com>

• 版权所有 翻版必究 •

学 习 目 标

古人打仗，有“兵马未动，粮草先行”之说，只有准备充分，才能运筹帷幄、决胜千里。商场如战场，只有准备充分，才能披荆斩棘、进退自如。对于企业来说，销售员就是在一线冲锋开路的急先锋，销售员每天的基本工作——销售拜访，就构成了开路大战中至关重要的冲锋之役。武器、粮草，还有最重要的头脑，当然一样都不能少！

作为销售员，你是否磨锐了你的武器、装满了你的粮草，同时也武装好了你的大脑呢？本书就是从销售拜访前的准备这一关键环节出发，致力于帮助你达到以下目标：

- ◆ 调整和树立全方位的积极心态，包括自我、产品、竞争者、客户、工作五大方面。
- ◆ 掌握塑造专业形象的法则和秘诀，塑造具有高度亲和力的专业形象。
- ◆ 掌握四大类销售工具的准备和制作技巧，打造具有高效打动力的销售利器。
- ◆ 科学制订拜访计划，掌握四种最常见的拜访预约技巧。
- ◆ 学会把握和营造集“天时”、“地利”、“人和”于一体的拜访时机，做到成竹在胸。

目 录

第一章 态度准备

1.1 对自我的态度	6
1.1.1 自信——信自己才能被人信	6
1.1.2 积极——还有半瓶水	10
1.2 对产品的态度	16
1.2.1 我卖的正是你想要的	16
1.2.2 让钻石在阳光下闪耀	17
1.3 对竞争者的态度	20
1.3.1 竞争是你前进的助推器	20
1.3.2 永远不要贬低你的对手	22
1.4 对客户的态度	23
1.4.1 尊重——销售殿堂第一步	23
1.4.2 诚信——笑到最后的秘诀	25
1.5 对工作的态度	29
1.5.1 超越失败	29
1.5.2 化解压力	35

第二章 形象准备——亲和力

2.1 神奇的立体名片	45
2.2 男性销售员基本形象	48
2.2.1 西服	48
2.2.2 衬衫	49
2.2.3 领带	50
2.2.4 男性销售员服饰要求 17 点	57

2.3 女性销售员基本形象	53
2.3.1 职业裙装	53
2.3.2 衬衫	55
2.3.3 鞋子	55
2.3.4 手提包和手提箱	56
2.3.5 围巾	57
2.3.6 小饰品	57
2.3.7 化妆品	57
2.4 三大妙招为你“增光添彩”	60
2.4.1 了解你的客户	60
2.4.2 贴近你的客户	61
2.4.3 不要太突出	63

第三章 工具准备——打动力

3.1 知识就是力量	70
3.1.1 生产知识——你的立足“知”本	70
3.1.2 五大知识——你的前进“知”本	74
3.2 销售“八件宝”	76
3.2.1 销售“八件宝”	76
3.2.2 销售工具中的明星——销售手册	79
3.2.3 销售工具的温馨家园——销售工具箱	81
3.3 有“礼”走遍天下	83
3.3.1 “五问”把好礼送关	83
3.3.2 销售送礼的黄金法则	86
3.4 一招鲜，吃遍天	90
3.4.1 一切尽在方寸间——名片上的文章	90
3.4.2 笔下生辉——巧用图案的魅力	93
3.4.3 自制工具建奇功	95

第四章 拜访准备——把握力

4.1 拟订访问计划	100
4.1.1 确定客户	100
4.1.2 分析客户	104
4.1.3 确定目标	108
4.1.4 制定访问计划	111
4.2 预约拜访直通车	119
4.2.1 古瓶也能装新酒——信函预约技巧	119
4.2.2 热线“情缘”——电话预约技巧	121
4.2.3 E网“情深”——邮件预约技巧	129
4.2.4 “一语”定乾坤——当面预约技巧	131
4.3 为你的拜访营造“天时”与“地利”	134
4.3.1 把握“天时”	134
4.3.2 营造“地利”	136

第一章

态度准备

- ◆ 对自我的态度
- ◆ 对产品的态度
- ◆ 对竞争者的态度
- ◆ 对客户的态度
- ◆ 对工作的态度

XIAOSHOU XILIE GONGSHU

小男孩的西瓜

一个夏天的早晨，一名大约 12 岁的男孩来到一家新开张的小店，把手里捧着的半个西瓜放到店主的面前，十分得意又极为热忱地介绍他的西瓜。

男孩指着半只西瓜说：“这瓜多么漂亮啊！”他说他专门挑选了一些特好的种子，特地把它们种在一条大沟渠的边上，保证有充足的水灌溉西瓜地。西瓜地边上有树木，下午可使西瓜避开日光的直射。他在每个西瓜下面垫了许多稻草，使西瓜不会有泥土的印子，还能保证西瓜上下、里外都熟透。西瓜太甜了，简直像蜜糖一样。

那个男孩如数家珍地介绍了西瓜，最后要店主多买几个。店主愉快地点了头，连价钱也没问，也忘了家里的冰箱早已塞得满满的，哪里还能放得下几只大西瓜。

你也许要质疑，小男孩的西瓜真的有他说的那么好吗？也许，你的疑问不无正确，小男孩的西瓜和一般的西瓜本来就没什么大区别。

然而，为什么这个小男孩能那么顺利地把西瓜推销给一位刚开张还没有做成一笔生意的店主呢？他明明并不需要西瓜啊？

是的，这就是这个故事的核心所在。

也许你认为这是营销技巧在发挥作用，不！如果男孩没有满腔的热忱，哪里会有如此充满激情的叙述，又哪里能打动本来并不需要西瓜的店主？如果由别人来卖这西瓜，即使让他说同样的话，但没有这种热忱，效果也同样会大打折扣的。



点评

- ❖ 充满热忱，你的言语和行动的作用、效果就会有两倍甚至更多倍的放大。
- ❖ 小男孩的西瓜也许没什么特别，真正特别和打动人的，是他无比真挚的热忱，也就是他的态度。

从这个小故事中我们不难看出，对于销售人员来说：

- ★ 你的产品可能和别人的一样，但是你的态度，却完全可以比别人表现得更好。
- ★ 你的热忱，你的自信，你的积极，你的诚信，都可以为你的表现增添光彩，从而使你和你的产品产生与众不同的魅力，深深打动你的客户。



- ➔ 作为一个销售员，你到底应该从哪些方面着手来树立积极良好的态度，逐步改善和提高自己，从而让自己“魅力四射”呢？

在接下来的内容中，将与你继续讨论。



测一测

你离成功有多远

- ※ 想知道自己离成功到底有多远吗？下面的小测试就可以帮助你对自己的销售潜能和销售工作的现状进行一个基础评估。

※ 下面列出的是 13 个销售成功的基本要素,你符合或做到了几个呢?请在你符合或做到了的要素前面的方框中打“√”。

※ 请注意一定要从你目前的实际出发,请对自己尽量客观一些,这会有助于下面的学习。

- ☐ 激情
- ☐ 有序
- ☐ 考虑他人的兴趣
- ☐ 慎重
- ☐ 关键点
- ☐ 倾听
- ☐ 真诚
- ☐ 专业的知识
- ☐ 欣赏和颂扬
- ☐ 快乐
- ☐ 记住姓名和面孔
- ☐ 为客户服务
- ☐ 付诸行动

你的销售成功指数 ()

好了,现在来数数看,你符合或做到了的要素一共有几个?把你的数字填入上面的括号中,它就是你的销售成功指数。也就是说,你的销售成功指数越高,你的销售就越有可能成功。

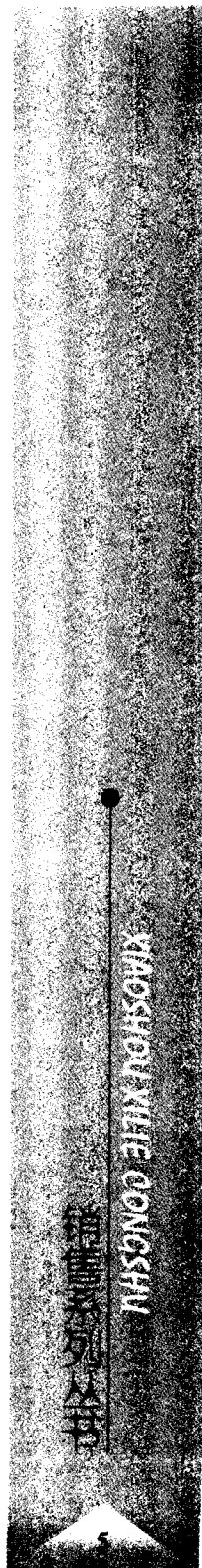
评分标准

11~13 个 恭喜你!你的销售成功指数已经达到了相当高的地步,你的销售成功率很高,是个销售高手。请注意巩固和深化,并进一步完善个别不足部分。

8~10 个 你的销售成功指数较高,销售成功率也比较高,在团队中处于良好的上升阶段。请注意继续努力,向销售高手的目标看齐,不断完善和提高自己的销售成功指数。

6~7 个 你的销售成功指数一般，在团队中处于中游位置。建议你快马加鞭，迎头赶上，注意在实践中多总结、多发问，从而尽快改变目前的“平凡”状况。

6 个以下 很遗憾，你的销售成功指数很低，你很有可能已经处于被淘汰的边缘了。不过，只要你能正确认识自我，相信通过本书的学习，你离成功一定会越来越近的！



1.1 对自我的态度

从某种意义上说，大多数人都是天生的推销员。

- ★ 从很小的时候起，我们就不断把自己推销给周围的人，让他们喜欢自己，接纳自己。
- ★ 我们说服别人借给自己某种东西，和别人达成某个交换物品的协议。
- ★ 到了要面对社会时，我们已经学会如何以最有利的形势来得到我们所要得到的——我们推销自己的才能。

因此，推销其实是每个人都具有才能。既然如此，对于销售员来说，最为关键的，其实不是你的产品怎样，而是你对自己的认识和态度怎样。你对自我的态度，将对你的销售工作带来直接的影响。

销售员的核心自我态度

- ◆ 自信
- ◆ 积极

1.1.1 自信——信自己才能被人信

■ 生理与心理的较量

相信自己一定会成功，这一点对于销售员来说是至关重要的。并不是每个人都能明确地认识到自己的推销能力，但它确实存在，所以一定要相信自己。

几千年来,人们坚信不疑地认为要让一个人在4分钟内跑完1英里(等于1.609344公里)的路程是不可能的。自古希腊开始,人们就一直在试图达到这个目标。传说中,古希腊人让狮子在奔跑者后面追逐,人们尝试着喝真正的老虎奶,但这些办法都没有成功。

人们坚信在4分钟内跑完1英里是生理上办不到的,人身的骨骼结构不符合要求,肺活量不能达到所需程度。但当罗杰·班尼斯特打破了这一极限后,奇迹便出现了,一年之内竟然有300位运动员达到了这一极限!

怎么解释这一现象呢?可以肯定的是,训练技术并没有多大突破,而人体的骨骼也不会在短期内有很大改善以利于奔跑,所改变的只是人们的态度。

人们不再认为那是一件生理上不允许的事情,恰恰相反,那是可以达到的。相信自己的力量,这是多么不可思议的力量源泉!



点评

- 在班尼斯特出现以前,人们相信的是生理学家,因此便只能与极限记录无缘;而班尼斯特相信的是自己,所以他成功了。
- 更为重要的是,他让更多的人有勇气去超越自我,结果更多的人取得了成功。

人最大的敌人是自己,超越自我,是成功的必要因素。销售员尤其要正视自己,鼓起勇气面对自己的顾客。

即使有人说你不是干这行的材料也没有关系，关键是你自己怎么看待自己。如果你也这么认为，那么一切就都失去意义了，而这，才是**关键中的关键**。

■ 信自己才能被人信

常常听到很多刚开始从事销售工作的人感叹：

- ★ 我是很自信，我也知道应该自信，可是这有什么用呢？
- ★ 我最终的目的是要让客户相信我，相信我的产品和服务，否则，我再自信又怎么样，还不照样是夜郎自大？

没错，你最终的目的确实是要让客户相信你，相信你的产品和服务，但是，产生这种困惑的人的误区就在于：他们往往把“信自己”和“被人信”这两者独立地来看待，认为自信是自己的事情，而客户能否信任自己则仅仅是客户的感受而已。

事实上，“信自己”与“被人信”恰恰是紧密联系在一起的！也就是说，只有你相信自己，才有可能让客户相信你；而一旦你的自信达到某种高度，你便能感染你的客户，让他们真正相信和认同你。

“信自己才能被人信”，下面的这个故事就很生动地说明了这一点。

吉拉先生走进一家旅行社，想问一问去拉斯韦加斯度周末需要花多少钱。他随手拿起一本介绍夏威夷的旅游小册子，一位销售小姐立刻走了过来。

“您去过夏威夷吗？”“只在梦里去过。”

于是，她给他看一些资料图片，并画了一幅生动有趣的图，上面显示出吉拉和太太如何尽情地享受迷人的海滨沙滩。

“您一定能在那儿度过您一生中最快乐的时光。”她自信地说。“吉拉先生，请问您最近一次的休假是在什么时候？”“我记不太清了。”他不想承认那是很多年前的事了。

“那您就欠自己和您夫人的太多了”。她笑着说，“生命本来就短暂，您不应该光顾着拼命工作，那样不值得。另外，等您从夏威夷放松回来之后，您就可以卖出更多的车。比起来日方长的推销工作，这点旅游费根本不算什么，对吧？我相信您一定需要调剂放松紧张的生活和工作节奏。”

当然，那位小姐说得如此自信，吉拉先生毫不迟疑地当场决定上夏威夷度假。然而，在这之前，他是想去拉斯韦加斯度周末的！



点评

- 能说会道，确实是销售员的必备能力。但是，要想成为一名优秀的销售人员，仅仅这样是远远不够的。
- 充满自信地说与单纯地述说是完全不同的两码事。

充满自信，你就能让客户在不知不觉中认同你，信赖你，并由此而信赖你推销的产品。所以，无论何时何地，保持自信的形象是非常重要的。

■ 建立自信十步骤



步骤一：明确目标，并且朝着目标前进，努力去得到它。



步骤二：早晚祈祷你所定目标的实现，以坚定你对目标的信念。



步骤三：强迫自己将行为动机和明确目标联系起来，并且每天回想一次这道命令。



步骤四：写下你的目标，并时时在脑海里想着它会为你带来的种种好处，你就可以借自我启发的力量创造出成功的意识。



步骤五：和那些支持你和你的明确目标的人交往，并接受他们的鼓励，这些人可能是你的同事、朋友和家人。



步骤六：别在过完一天之后才发现当天的所作所为原来对实现目标没有一点明显的贡献。



步骤七：选择一位自力更生、富裕和成功的人作为楷模，时时鼓励自己不但要迎头赶上，而且还要超越他。



步骤八：在你的四周放置书籍、图片和座右铭等有助于强化成就和自力更生的东西，并且随时变更放置的位置。



步骤九：不要遇到反对就想逃避，运用你所有的资源就地和反对者战斗。



步骤十：任何有价值的事情都值得你去全力以赴。

1.1.2 积极——还有半瓶水

★ 如果我得不到订单，我从来不会觉得那是我的失败，