

吸□引□人□心□的□老□经□验

老 业 务

的 100 个

100 details of an experienced businessman

细节

100 个销售名句

100 幅配套漫画

100 个销售金点子

100 个行销故事



珠海出版社

吸□引□人□心□的□老□经□验



老 业 务 的 100 个

细节

100 details of an
experienced businessman



珠海出版社

图书在版编目(CIP)数据

老业务的 100 个细节 / 慈氏编著. — 珠海: 珠海出版社,

2005.3

ISBN 7-80689-362-8

I. 老… II. 慈… III. 推销-方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 020359 号

老业务的 100 个细节

编 著: 慈 氏

责任编辑: 雷良波

封面设计: 谭建勋

漫画插图: 原凯军 潘长松

出版发行: 珠海出版社

地 址: 珠海市银桦路 566 号报业大厦 3 层

电 话: 0756-2639346 邮政编码: 519001

网 址: www.shushang.com

E - mail: zhcbs@zhcbs.com

印 刷: 北京天顺鸿彩印有限公司

开 本: 880×1230mm 1/32

印 张: 13 印张 字数: 200 千字

版 次: 2005 年 5 月第 1 版

2005 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1~10000 册

书 号: ISBN 7-80689-362-8/F·46

定 价: 25.00 元

版权所有 翻印必究

(若印装质量发现问题, 可随时向承印厂调换)

前言

在西方很早流行的一首民谣说：丢失一个钉子，坏了一只蹄铁；坏了一只蹄铁，折了一匹战马；折了一匹战马，伤了一位骑士；伤了一位骑士，输了一场战斗；输了一场战斗，亡了一个帝国。这个民谣告诉我们：一场战争的失败通常只是因为一个细微因素的影响，自古至今，莫不如此。在现代社会的商战中也是如此。作为一个专业的营销人员，必须要有这样的认识：销售的成败常常取决于业务人员的每一个细节。而一个成功的老业务员的良好素养和与众不同之处，正是全部体现在每一个细节之中。

“老业务”是说这个业务员很老道，很有经验，很成熟。然而老业务高素质的养成绝非一日之功，而是在较长时间的日常学习和实践中潜移默化而得。世界上最昂贵的成本是在摸索中浪费时间，最便宜的是自我学习。《老业务的 100 个细节》为你提供了一个轻松愉悦的学习课堂，通过憨氏给你的 100 个细节和 100 节专题课程的通俗、平易地讲授，使你全面掌握“老业务”必备的知识、技能、诀窍。书中配有 100 幅原创漫画，100 个趣味故事，既营造一种生动活泼的学习气氛，又能让你从不同的角度加深理解和体会。

本书在编写体例上也作了一些创新，分为细节、课堂、故事三种表现方式，以增强可读性和趣味性；内容层次安排上，由一般知识到高级技巧，循序渐进，有一定的连贯性和完整性。同时，全书以“老业务”的与众不同之处为着眼点，突出了高层次销售的特色，是普通业务员进阶的通俗读本。

书中介绍的方法简单、有效，学得懂、做得到。若你是一位渴望成功的业务员，请读一读本书，它必定有助于你驾轻就熟，马到功成。

目录

第一章 做一些起跑的准备

细节 1	/2
憨氏课堂 知识可帮你赚钱	/3
趣味故事 学而不倦	/7
细节 2	/9
憨氏课堂 老业务的必备能力	/9
趣味故事 用皮鞋演奏	/12
细节 3	/13
憨氏课堂 全面了解现状是必备的常识	/13
趣味故事 吃饱的小兔子	/16
细节 4	/17
憨氏课堂 业务员的性质与工具	/17
趣味故事 教育仍只是刚刚开始	/19
细节 5	/20
憨氏课堂 拜访客户前要了解的内容	/20
趣味故事 先走后坐的营销禅学	/23
细节 6	/24
憨氏课堂 善用你的一技之长	/25
趣味故事 居安思危	/27

细节 7		/28
憨氏课堂	聘请一位专家	/29
趣味故事	王冕画荷	/30
细节 8		/31
憨氏课堂	经常参加培训班	/32
趣味故事	师旷劝学	/34

第二章 找一个最佳的切入点

细节 9		/36
憨氏课堂	购买行为类型的分析	/37
趣味故事	每秒摆一下	/40
细节 10		/41
憨氏课堂	购买决策过程的分析	/42
趣味故事	原因来自“我”	/45
细节 11		/46
憨氏课堂	收集潜在客户的信息	/47
趣味故事	死打蛮缠	/49
细节 12		/51
憨氏课堂	潜在顾客的评估法	/52
趣味故事	看到什么	/53
细节 13		/54
憨氏课堂	集中精力抓住现有客户	/55
趣味故事	尊重经验	/56
细节 14		/57
憨氏课堂	培养观察力与判断力	/58

趣味故事	纪昌学箭	/59
细节 15		/60
慈氏课堂	紧盯客户的方法	/61
趣味故事	并不是你想象中那样	/65
细节 16		/66
慈氏课堂	找到最有权力决定“买”的人	/67
趣味故事	洞内和洞外的猴子	/69
细节 17		/71
慈氏课堂	接触客户的有效策略	/72
趣味故事	渔王的儿子	/76
细节 18		/77
慈氏课堂	与客户面谈的基本方法	/78
趣味故事	祖孙与驴子	/81
细节 19		/82
慈氏课堂	第一次“亲密接触”应考虑的问题/83	
趣味故事	柿子和记录片	/86
细节 20		/87
慈氏课堂	摸清楚客户的一切	/88
趣味故事	打好手里的牌	/91

第三章 开一个感情账户

细节 21		/94
慈氏课堂	“黑白珠子法则”	/95
趣味故事	垃圾变黄金	/95
细节 22		/97

98	慈氏课堂	人首先是顾客	/98
99	趣味故事	满袋锦囊妙计的狐狸	/99
101	细节 23		/101
102	慈氏课堂	克服人际关系的障碍	/102
103	趣味故事	重新站起来	/103
104	细节 24		/104
105	慈氏课堂	“艾瑞克森”技巧的运用	/105
106	趣味故事	赶考	/106
108	细节 25		/108
109	慈氏课堂	建立人际关系的四大准则	/109
111	趣味故事	欲速则不达	/111
112	细节 26		/112
113	慈氏课堂	人际销售的“相似法则”	/113
114	趣味故事	你也在井里吗	/114
115	细节 27		/115
116	慈氏课堂	建立感情账户须知	/116
117	趣味故事	面对失去	/117
118	细节 28		/118
119	慈氏课堂	创造更多的共鸣区域	/119
120	趣味故事	砌砖	/120
121	细节 29		/121
122	慈氏课堂	处理客户异议的正确态度	/122
123	趣味故事	3月9日天堂之路	/123
125	细节 30		/125
126	慈氏课堂	处理抱怨的方法	/126
129	趣味故事	口渴的乌鸦	/129

细节 31		/130
憨氏课堂	找个理由说服客户	/131
趣味故事	十块钱卖他二张名片	/132
细节 32		/133
憨氏课堂	把面子留给客户	/134
趣味故事	断了手指的国王	/135
细节 33		/136
憨氏课堂	往前坐,套交情	/137
趣味故事	记住“低头”	/138
细节 34		/139
憨氏课堂	把人际网放进钱包	/140
趣味故事	愤怒	/141
细节 35		/142
憨氏课堂	多认识一些带圈的朋友	/143
趣味故事	学会感染他人	/144

第四章 满怀信心地坚持

细节 36		/146
憨氏课堂	学会自信	/147
趣味故事	做一个最好的你	/150
细节 37		/151
憨氏课堂	做到心中有数	/152
趣味故事	我只要比你跑得快	/155
细节 38		/156
憨氏课堂	保持你的自信心	/157

趣味故事	非洲土人穿鞋子	/158
细节 39		/159
憨氏课堂	自信体现在随机应变中	/160
趣味故事	自我激励乃成功之源	/161
细节 40		/162
憨氏课堂	一寸光阴一寸金	/163
趣味故事	生命	/164
细节 41		/166
憨氏课堂	管理好自己的时间	/167
趣味故事	罐子是不是满的	/169
细节 42		/170
憨氏课堂	用强硬意志促成订单	/171
趣味故事	羊群里来了一只狼	/172
细节 43		/173
憨氏课堂	搞清失败的原因	/174
趣味故事	大力神和车夫	/176
细节 44		/178
憨氏课堂	被拒绝是好事	/179
趣味故事	困境即是赐予	/180
细节 45		/181
憨氏课堂	应对拒绝的一般技巧	/182
趣味故事	断箭	/183
细节 46		/184
憨氏课堂	应对拒绝的高级技巧	/185
趣味故事	抓住生命的树枝	/187
细节 47		/188

愁氏课堂	应对投诉的正确态度	/189
趣味故事	热忱是重要的力量	/190
细节 48		/191
愁氏课堂	面对大人物时如何保持自信	/192
趣味故事	再试一次	/194
细节 49		/195
愁氏课堂	找到有用的办法并坚持	/196
趣味故事	用脚画画的杜兹纳	/197
细节 50		/198
愁氏课堂	多动脑筋,少闹情绪	/199
趣味故事	野兔和猎狗	/200
细节 51		/201
愁氏课堂	释放你的全部激情	/202
趣味故事	过去不等于未来	/204

第五章 踢好临门一脚

细节 52		/206
愁氏课堂	学习推销的语言	/207
趣味故事	下一个	/209
细节 53		/210
愁氏课堂	掌握陈述的一般技巧	/211
趣味故事	猴子爬树	/213
细节 54		/214
愁氏课堂	说话的态度重于内容	/214
趣味故事	言多必失	/217

细节 55		/218
憨氏课堂	学会倾听	/219
趣味故事	听的艺术	/221
细节 56		/223
憨氏课堂	说话应注意的问题	/224
趣味故事	没气,有气	/226
细节 57		/228
憨氏课堂	谈判的一般技巧	/229
趣味故事	捕鼠之猫	/233
细节 58		/234
憨氏课堂	有技巧地提出价格	/235
趣味故事	沉默是金	/237
细节 59		/238
憨氏课堂	制定双赢策略	/239
趣味故事	就是要风险	/246
细节 60		/247
憨氏课堂	把握时机,果断提出要求	/248
趣味故事	生活是自己创造的	/250
细节 61		/252
憨氏课堂	适时施加压力	/253
趣味故事	地图与人像	/254
细节 62		/256
憨氏课堂	克服成交时的障碍	/257
趣味故事	关键性的临门一脚	/259
细节 63		/260

585	愁氏课堂	尽快达到成交的目标	/261
685	趣味故事	迟延并不是拒绝	/262

第六章 订立正确的游戏规则

	细节 64		/264
595	愁氏课堂	检查你的人际关系网	/265
795	趣味故事	被上帝照顾的老人	/267
1095	细节 65		/268
1595	愁氏课堂	做个快乐的人	/269
1795	趣味故事	酒精实验	/270
1895	细节 66		/271
1995	愁氏课堂	做别人不愿意做的事情	/271
1095	趣味故事	勇于冒险	/273
1395	细节 67		/274
1595	愁氏课堂	建立自己的业务原则	/275
1795	趣味故事	小白鼠与科学家	/276
1995	细节 68		/277
1095	愁氏课堂	学一学以退为进的技巧	/278
1395	趣味故事	哲学家与蚂蚁	/279
1595	细节 69		/280
1795	愁氏课堂	不要轻易进攻竞争对手	/281
1995	趣味故事	诚实的力量	/282
1095	细节 70		/283
1395	愁氏课堂	业务员的道德要求	/284
1595	趣味故事	把信带给加西亚	/286

细节 71		/287
慈氏课堂	控制你在客户心中的形象	/288
趣味故事	有钱的乞丐	/290

第七章 树立“老业务”的形象

细节 72		/292
慈氏课堂	业务员要注意小节	/293
趣味故事	寻找智慧老人	/295
细节 73		/296
慈氏课堂	业务员如何介绍自己	/297
趣味故事	怎么去想	/299
细节 74		/300
慈氏课堂	给客户留下美好印象	/301
趣味故事	追求忘我	/302
细节 75		/303
慈氏课堂	业务员的外表与口才	/304
趣味故事	对表	/306
细节 76		/307
慈氏课堂	待客诚恳而热忱	/308
趣味故事	帮助别人的大嫂	/309
细节 77		/310
慈氏课堂	打电话要多问候,少推销	/311
趣味故事	相信自己的判断	/312
细节 78		/313
慈氏课堂	形成自己的竞争优势	/314

趣味故事	雕花弓	/315
细节 79		/316
憨氏课堂	“老业务”就是要与众不同	/317
趣味故事	成功之路	/318
细节 80		/320
憨氏课堂	要善于调控时间	/321
趣味故事	等待	/322
细节 81		/323
憨氏课堂	写不一样的推销信	/324
趣味故事	牧人与海	/326
细节 82		/327
憨氏课堂	承诺是一种责任	/328
趣味故事	青蛙吃黄牛	/329
细节 83		/330
憨氏课堂	“老业务”有一套推销公式	/331
趣味故事	明天的落叶	/333
细节 84		/334
憨氏课堂	“老业务”善于应对不同的客户	/335
趣味故事	巴纳姆效应	/336
细节 85		/337
憨氏课堂	别在他人面前扮超人	/338
趣味故事	身教	/339
细节 86		/340
憨氏课堂	以工作为荣	/341
趣味故事	钓鱼的故事	/342
细节 87		/343

慈氏学堂	检验老业务员的试金石	/344
趣味故事	只有变化才带来变化	/348

第八章 让客户永远说“YES”

细节 88		/350
慈氏课堂	高层次营销的涵义	/350
趣味故事	六字箴言	/353
细节 89		/354
慈氏课堂	分享一些秘密	/355
趣味故事	强拉不如利诱	/356
细节 90		/357
慈氏课堂	互利是永恒的商战法则	/358
趣味故事	让失去变得可爱	/360
细节 91		/361
慈氏课堂	坚持与客户交往的原则	/362
趣味故事	共命鸟之死	/363
细节 92		/365
慈氏课堂	让顾客为你作义务宣传	/366
趣味故事	乌鸦的声音	/367
细节 93		/368
慈氏课堂	学一学崔西的待客技巧	/369
趣味故事	了解消费者	/370
细节 94		/371
慈氏课堂	和有钱人交朋友	/372
趣味故事	表演大师	/373