

TUOXIAO
JIU
ZHEME
ZUO



推销就这么做

尹强◎主编

中国时代经济出版社

优秀推销员的80个细节

本书是一本关于推销的实用指南。本书可以帮助你了解推销的整个过程，从寻找客户到签订合同。本书还介绍了许多实用的推销技巧和策略，帮助你成为一名优秀的推销员。本书适合从事销售工作的人员阅读，也适合对推销感兴趣的人士阅读。本书由尹强主编，中国时代经济出版社出版。

TUIXIAO
JIU
ZHEME
ZUO



推销就这么做

优秀推销员的80个细节

尹强◎主编

中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

推销就这么做: 优秀推销员的80个细节 / 尹强主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2006.1

ISBN 7-80169-820-7

I. 推... II. 尹... III. 推销—基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第133859号

推
销
就
这
么
做

优
秀
推
销
员
的
80
个
细
节

尹
强
主
编

出 版 者	中国时代经济出版社
地 址	北京东城区东四十条24号 青蓝大厦11层
邮政编码	100007
电 话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传 真	(010)68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京鑫海达印刷有限公司
开 本	787×1092 1/16
版 次	2006年1月第1版
印 次	2006年1月第1次印刷
印 张	13.5
字 数	175千字
印 数	1~8000册
定 价	24.00元
书 号	ISBN 7-80169-820-7/F·381

版权所有 侵权必究



责任编辑：林晓靖

封面设计： **耀午书装**
010 84473188

前 言

在当今这个时代，无论你从事何种行业，要想成功成为“人上人”，就必须要有异于常人的“点金之术”，而这些就是从事经营的谋略和智慧，在商品极为丰富的今天，推销代表一份自由，一份尊严，一份高收入，而且充满挑战，但是一个优秀的推销员不但要具有百折不挠的精神和钢铁般的意志，更需要智慧、技巧和艺术。

为了满足正从事推销工作或欲从事推销工作人员的需要，我们投入大量人力精心组织编撰了《推销就这么做：优秀推销员的80个细节》一书。

本书共分8章，着重介绍了优秀推销员必备素质、推销的基本技巧、推销中的人际关系等。推销员要如何炼就良好的心态，如何说服顾客，如何用心去推销，如何掌握推销的技巧等，对这些方面的内容都进行了深入浅出的探讨。

作为一名推销员，每天都要面对各种各样的顾客，失败的情形会经常随行，在推销活动中，只有具备一种坚韧不拔的意志和积极进取的心态，才能获取成功。因为“好的心态是成功的一半”。

另外，优秀的推销员除了需具备良好的心态外，更要通过自

身的努力，在工作和实践中不断地学习推销的知识和技巧，运用推销的艺术，挖掘新顾客，维系老顾客，掌握与顾客打交道的方法，利用推销技巧中的十八般武艺，让业绩得以提升。

本书在编写过程中，查找了大量中外推销员业务开展的文献和案例，总结了许多优秀推销员的成功经验，对于许多推销中的疑难问题给予了全面的阐述。

本书在内容上集知识性、趣味性和实用性于一体，避免了传统书籍大量理论堆砌、空泛说教的形式；在结构上，重点突出，脉络清晰，层次分明，便于读者很好地阅读、领悟与吸收。

本书不仅可成为推销员自学入门的参考教材，也可成为推销员进行自我培训的管理书籍，更是打造优秀推销员的重要工具书。

本书由尹强主编，同时参与编写和提供资料的人员还有：王建伟、王丽媛、李志国、李建军、刘俊、刘作良、石起箭、杨月进、杨春、杨炳忠、武亮、章晓华、钱进、黎云开、滕红琴。

编者

目 录

第一章 优秀推销员必备素质

细节01	基本功底越厚越好	2
细节02	训练自己的竞争优势	5
细节03	必备能力让你做自己的主人	8
细节04	成功是需要条件的	12
细节05	自信心——让你攻无不克	15
细节06	积极心——让你战无不胜	18
细节07	克服自卑感的9个方法	21

第二章 了解推销基本技巧

细节08	于细微处显现自己的魅力	26
细节09	制造良好的第一印象	31
细节10	激发客户购买的心理战术	34
细节11	管理好自己的时间	37
细节12	做好自我介绍	40
细节13	接近客户准备工作至关重要	42
细节14	约见客户“三佳”	46
细节15	真心、热情地称呼对方姓名	49

第三章 推销离不开人际关系

细节16	有关系才能有成绩	54
细节17	学会与客户结缘	56
细节18	赞美人要发自内心	59
细节19	加强人际关系小技巧	62
细节20	要像爱自己一样爱别人	64
细节21	笑可以解除武装	66
细节22	了解对方的捷径	68
细节23	设身处地为他人着想	71
细节24	耳朵比嘴巴重要	73
细节25	受人欢迎的23项秘诀	75
细节26	握手3诀窍	77

第四章 做推销头脑要灵活

细节27	选择适当的示范技巧	80
细节28	当机立断机会无限	82
细节29	解除客户的抵触心理	84
细节30	用论据赢得客户的信赖	86
细节31	让客户觉得自己最聪明	89
细节32	读懂客户表情及动作	92
细节33	从客户谈话分析客户	94
细节34	服饰也能反映出一个人的性格	96
细节35	对客户意见将计就计	98
细节36	煮熟的鸭子也会飞	100
细节37	不要让对方得寸进尺	102
细节38	从“No”到“Yes”	104
细节39	利用逆反心理创造成交机会	106

细节40	掌握货款回收的技巧	109
------	-----------------	-----

第五章 成功说话术不要忽视

细节41	用关键词打动客户	114
细节42	不要满口专业术语	116
细节43	掌握谈话主题	118
细节44	利用电话沟通的要诀	120
细节45	不要站着说话	123
细节46	利用“声音镜子”检讨自己	125
细节47	过分客气反而会拉开距离	127
细节48	交谈时语言愈易懂愈好	129
细节49	用日常会话加深关系	131
细节50	谈话时语言要明了易懂	134
细节51	要学会适时赞美客户	136
细节52	所谈语言要能引起对方共鸣	138
细节53	让客户感觉你是知音	140
细节54	谈话要具说服力	142
细节55	说话要适当地察言观色	144
细节56	避免使用导致商谈失败的语言	145

第六章 切实把握成交机会

细节57	窥破客户所想所需	148
细节58	消除客户心中疑虑	151
细节59	准确捕捉成交信号	154
细节60	创造有利的成交环境	156
细节61	适当时候巧妙地吊起客户胃口	158

细节62	准确把握成交时机	160
细节63	消除客户戒备心理的15招	162
细节64	迅速打动客户的8个策略	166
细节65	打算成交信号的3种方式	170
细节66	搬掉成交障碍的3种战术	172

第七章 赢得客户忠诚的秘诀

细节67	给客户一点意外惊喜	176
细节68	赋予特殊客户特权	178
细节69	别把客户抱怨当做是一种麻烦	180
细节70	7/24全天候服务	183
细节71	做得要比赚得更多	184
细节72	永远让自己知道客户的期望	186
细节73	不让客户移情别恋的5招	188
细节74	如何做好售后服务	191
细节75	留住客户的10个原则	194

第八章 成功资本需不断积累

细节76	让自己随时抱有梦想	198
细节77	每天都要给自己订立计划	200
细节78	及时发现自己的缺点及别人的优点	202
细节79	努力争取同事支持助自己业绩提升	204
细节80	临睡前把难题留在脑海里	206

第一章

优秀推销员必备素质



细 01 节

基本功底越厚越好

要点提示

随着市场经济的发展与社会文明的不断进步，推销工作已成为融科学与艺术于一体的一种专门职业。因而对从事推销活动的人们，尤其是对专职推销人员提出了特殊的要求，故应了解其基本素质内容。

一般说来，优秀推销员的基本素质要求有如下几个方面：

❖ 市场营销知识

作为一名优秀的推销员，其任务就是对企业的市场营销活动进行组织和实施。因此，必须具有一定的市场营销知识。这样才能在理论上、实践活动及探索和把握市场销售的发展趋势上占优势。

❖ 心理学知识

现代企业的营销活动是以人为中心的，它必须对人的各种行

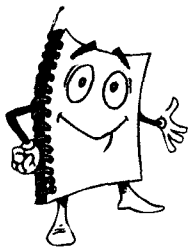
为，如客户的生活习惯、消费习惯、购买方式等进行研究和分析，以便更好地为客户提供最大的方便与满足；同时实现企业利益的增加，为企业的生存和发展赢得一定的空间。

❖ 产品知识

推销员掌握产品知识的最低标准是客户想了解什么、想知道多少。客户在采取购买行动之前，总是要设法了解产品的特征，以减少购买的风险。通常，越是技术上比较复杂、价值或价格高的产品，客户想要了解的产品知识就越多。

❖ 企业管理知识

一方面是为满足客户的要求；另一方面是为了使推销活动体现企业的方针政策、达成企业的整体目标。



企业知识主要包括：企业的历史、企业的方针政策、企业的规章制度、企业的生产规模和生产能力、企业在同行中的地位、企业的销售策略，企业的交货方式与结构方式等等。

❖ 市场知识

市场是企业和推销员活动的基本舞台，了解市场运行的基本原理和市场营销活动的方法，是企业和推销获得成功的重要条件。推销员掌握的市场知识应当是非常广泛的，因为推销涉及各

种各样的主体和客体，有着十分复杂的方式。

❖ 人际交往知识

推销员的日常工作就是与人打交道。良好的人际关系既是推销成功的前提条件，又是建立自己声誉与企业信誉的必要基础。

细 02 节

训练自己的竞争优势

要点提示

一个优秀的推销员必须具备高尚的品德，这种人格魅力能够吸引客户、打动客户，由此客户才能信任你及你的产品，从而达到成交的目的。

优秀的推销员必须具备以下的品德：

❖ 遵时守约

遵守时间，准时赴约，这是推销活动中极为重要的礼节和规矩。因此，在参加各种商务活动时，都要按约定时间到达，不要姗姗来迟或过早抵达。早到会使客户因来不及准备而难堪；迟迟不到则让主人与其他人等候过久而失礼。如果因事耽搁要向对方致歉。万一因故不能应邀赴约，要设法事先通知对方并表示歉意。

❖ 尊重别人的风俗习惯

在商务活动中，必须尊重各个国家、民族的风土人情、宗教信仰等，尤其是涉外业务；否则将会给客户带来很多不愉快。

“13”这个数字在天主教教义里被认为是不吉利的数字，因此遇上这个日子，一般不举行活动。在一些吃抓饭的国家，如印度、印尼、马里及阿拉伯地区的一些国家，左手会被认为是不洁的，人们忌讳用左手与其他人接触或传递东西，否则将会被看做是不礼貌的举动。在东南亚一些国家忌讳坐着跷起大腿，在伊朗则不能跷起大拇指称好。

❖ 就餐姿势要文雅

在宴请客户时要举止文雅，注意礼节。进餐时要闭嘴咀嚼，不要发出响声，口中有食物时尽量不要讲话。自己不能吃或不爱吃的菜肴，不要拒绝，可取少量放在盘内，并应表示感谢。汤菜太热不要用嘴吹，可等稍凉后再喝。嘴里的鱼刺、骨头不要直接吐出，用餐巾掩着嘴，用手（也可用筷子）取出放到盘边。饭后如剔牙要用另一只手遮住。如有事必须提早退席，应事先向客户说明。

❖ 言谈举止要得体

在与客户谈话时，态度要彬彬有礼，使人有一种亲切感，愿意与你交朋友，愿讲真话。切忌盛气凌人地把自己的观点强加于人。对有些问题要以共同探讨的口吻，尽量多举例子，做到以理服人。如有的问题客户一时不能理解，可以安排一些实地参观活动，增强感性认识，让事实说话；或暂时回避，换个话题，以后

有机会再说。



推销员在行为举止上要处处表现出良好的教养、亲切和蔼的风度及优雅的气质，举止落落大方，表情热情诚恳。

❖ 服饰仪容要讲究

参加商务活动，要注意服装穿着和仪表仪容。朴素、大方、整洁，合乎时令的服装，不仅是精神面貌的体现，同时也是对客户礼貌和尊重。穿着入时整洁，容光焕发，更会给人留下一种生气勃勃、奋发向上的美好印象。大体上讲，男士宜穿上下同色的西装，配相宜的皮鞋，系领带；女士则宜按季节与活动性质的不同穿西装套裙，或羊毛衫套装、旗袍、民族服装等。男士要适时理发，胡须要刮干净，指甲要修剪，内外衣要经常保持整洁，不要在室内戴帽子或墨镜；女性活动前宜化淡妆，保持外貌美观。