

周宜人 宋晓伶等编译

实用销售经商术

实用销售经商术

实用销售经商术



中国广播电视出版社

实用销售经商务

周宜人 宋晓伶 等编译

中国广播电视出版社

实用销售经商术

周宜人 宋晓伶 等编译

中国广播电视出版社出版

(北京复外广播电影电视部灰楼 邮政编码 100866)

兵器工业出版社印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

*

787×1092毫米 32开 5.5印张 115(千)字

1991年5月第1版 1991年5月第1次印刷

印数: 1-10100册 定价: 2.60元

ISBN 7-5043-0799-8 / F·38

前 言

公司、工厂要实现利润,就得把产品顺利地卖出去;国营、集体及个体商店为了赢利,更是必须把购进的商品尽快销售出去。可见,销售是实现利润的一个重要环节。然而,有的公司、商店及个体经营者销路不佳,产品大量积压;有的则物畅其流,周转很快。原因何在?除质量因素外,还有销售因素。前者销售乏术,后者销售有方。有的人经商多年,始终徘徊不前,规模没有扩大,有的则生意越做越大,越做越兴隆。为什么会有两种截然不同的结局呢?这是因为前者经商无方,后者买卖有道。然而人人都想成功,都想驰骋于商场和企业界,为了帮助人们达到这个目的,我们概括和总结了美国、日本以及我国许多业绩卓著的商人和营业主管的经验,编写了这本《实用销售经商术》。这是一本非常实用的书,是公司、商店经理和职员以及个体经营者、小摊主必备的一本宝书。

俗话说,理论好学,经验难得,经验有时必须用惨痛的代价换取。学习别人的成功之道,是既省时省力又省钱的经验获取方法,它可以使人以最小的代价获得最大的收益。

你也许正在为公司、商店的产品销售不出去而犯愁;你也许正在为近来的生意萧条而烦恼;你也许正在为摊位上的商品积压而焦虑;你也许正在为近来的市场疲软而惶惶不安……莫心慌,莫烦躁,这本《实用销售经商术》将为你解除苦

恼,使你的处境得到改观。倘若你经营得很好,这本书将帮助你更上一层楼,永远立于不败之地;倘若你想经商或当公司、商店的经理、销售员,本书将帮助你掌握和运用经营术,得意于商场和企业界。

一本在手,销售经商不愁。

目 录

一、商店兴隆 7 秘诀.....	(1)
二、经商战略 30 条	(3)
三、强化经商者自身素质的 26 条诀窍	(10)
四、采购的 12 条诀窍	(20)
五、强化销售策略的 22 条诀窍	(27)
六、强化销售的 21 条诀窍	(36)
七、强化销售情报的 21 条诀窍	(44)
八、强化推销礼仪与交际的 21 条诀窍	(53)
九、对待顾客的 18 条诀窍	(61)
十、开拓新顾客的 21 条诀窍	(70)
十一、了解 10 种主要的顾客反对意见和 相应的处理对策.....	(79)
十二、答复顾客反对意见时间安排的 4 条诀窍.....	(87)
十三、处理顾客反对意见的 15 种方法	(91)
十四、了解顾客讨价还价的 12 个原因	(98)
十五、处理顾客抱怨的 18 条诀窍	(100)
十六、推销成功的 10 条诀窍	(102)
十七、达成交易的 6 个条件和 20 条诀窍	(107)
十八、阻碍达成交易的 30 个因素	(117)

十九、商业谈判技巧 32 则	(120)
二十、检查销售谈话的 20 个问题	(150)
二十一、谈判能力的测验.....	(155)

一、商店兴隆 7 秘诀

1. 力求创新。

只有努力创新的商店,才会有前途。墨守成规或一味模仿他人,最后一定会失败。你一定要拿出魄力和决断力,在创新方面寻找机会。

2. 追求成长。

做生意如果不追求成长,或不向更高的目标挑战,就无法品味出身为商人的喜悦和充实感。要是商人只想混口饭吃,抱着成长不成长都无所谓心理,趁早别做生意。

3. 确保合理的利润。

做生意,必须获得合理的利润。你不能以贱卖的方式去吸引顾客,你必须以更好的服务,多销售商品,才能获得正常的利润。

4. 以顾客为出发点。

做生意要以顾客的眼光为出发点,才能让他买到他所需要的东西。应该设法了解顾客的需要,然后去满足他。经营商店,必须认为自己是在替顾客采购商品,这样才会去设法了解

顾客的需要。因此,了解顾客是开店的第一步。

5. 倾听顾客的意见。

了解顾客需要的最好办法是倾听顾客意见。经营事业,要顺应自然,集思广益,然后去做该做的事,这样才能无往不利。如果只顾推销商品,而听不进顾客的意见,就不会受到大众欢迎。在日常生意上,以谦虚的态度去倾听顾客的意见,并且持之以恒,生意必定日益兴隆。

6. 把握良机。

生意的成功,在于是否能把握良机。平时就要选择适当的时机,调查顾客预定购买或想要购买的物品,并把握时机,把商品销售出去。

7. 发挥特色。

卖同样东西的商店到处都是,要使顾客上门,非得有一些特点不可。商店要是没有特色,就会不值得品味,就不会吸引更多的人光顾。商店的特色,当然要配合顾客的需要。至于如何发挥,则要个别考虑,除了要注意地域性和开店条件外,还要考虑该地区的收入水平,文化水平等等。

二、经商战略 30 条

1. 生意是为社会大众作贡献的服务,因此,利润是它应得的合理报酬。

生意是为服务社会而存在的,而服务的报酬就是得到利润。如果得不到利润,表示对社会的服务不够。照道理,只要服务完善,必定会产生利润。

2. 不可一直盯着顾客或与顾客纠缠罗嗦。

要让顾客轻松自如地逛商店,否则顾客会敬而远之。不可与顾客纠缠罗嗦,不然就会使顾客反感,同时耽误别的生意。

3. 地点的好坏比商店的大小更重要,商店的优劣又比地点的好坏更重要。

即使是小店,但只要能提供令顾客喜爱的优良商品,就能与大商店竞争。不论店面如何,应该让顾客感到商品丰富,可以随意挑选。但丰富商品的种类,还是要根据当地的特点和顾客阶层,使商品走向专门化。

4. 把交易对象都看成自己的亲人。是否能得到顾客的支持,关系到商店的兴衰。

要把顾客当成自己人,将心比心,才会得到顾客的好感和支持。因此,要诚恳地对待顾客,并正确掌握他的各种实际情况。

6. 销售前的奉承,不如售后服务,这是创造永久顾客的不二法门。

生意的成败,取决于能否使第一次购买的顾客成为固定的常客。这就全看您是否有完美的售后服务。

7. 要把顾客的责任当成神佛之声,不论责备您什么,都要欣然接受。

要听听顾客的意见,在倾听之后,即刻付诸行动,这是做生意的必要条件。

8. 不必忧虑资金短缺,该忧虑的是信用不足。

即使资金充裕,没有信用也做不成生意。当然,强调信用比一切都重要,并不意味着资金不重要。

9. 采购要稳定、简化,这是生意兴隆的基础。

商店采购要稳定、简化并有计划,使商品充足、合理。但在拟定采购计划之前,要先制定销售计划,而在制定销售计划之

前,要先拟定利润计划。

10. 不轻慢花小钱的顾客。

只花一元的顾客,比花一百元的顾客对生意的兴隆更具有根本的影响力,这是自古以来的经商原则。若能诚恳地接待只买一件小商品的顾客,他必会成为你的永久顾客,不断为你带来大笔生意。

11. 不强迫推销,不是卖顾客喜欢的东西,而是卖对顾客有益的东西。

要做顾客的采购员,为顾客考虑哪些东西对他有帮助,但也要尊重他的嗜好。

12. 多周转资金。

一百元的资金转十次,就变成一千元。加速总资本的周转率,做到资金少,生意大。

13. 遇到顾客前来退换货品时,态度要比原先出售时更和气。

不论发生什么情况,都不要对顾客摆出不高兴的脸孔,这是商人的基本态度。操守这种原则,必能建立美好的商业信誉。

14. 切忌当着顾客的面斥责店员或夫妻吵架。

让顾客看到老板斥责、吵架的场面,会使他们感到厌恶难受。

15. 出售好商品是件善事,为好商品做广告更是件善事。

即使顾客有潜在的需要,但若不能迅速、及时地得到正确的情报,仍然无法满足他们的需要。广告是将商品情报正确、快速地提供给顾客的方法,做广告也是企业对顾客应尽的义务。

16. 怀有“如果我不从事这种销售,社会就不能圆满运转”这种坚定的信念和责任感。

要先深切地体会和认识自己对社会的使命,这样才能有充足的信心做生意。

17. 对批发商要亲切,有正当的要求就要毫无保留地说出。

采购时,批发商与商店都会提出严格的条件,但一定要以“共存共荣”为原则。当要求批发商降价时,不要单方面一味地还价,应该相互磋商,一起想出降价的办法。

18. 顾客得到小小的赠品,心里自然会高兴,如果没有赠品,就赠送笑容。

即使赠品只是一张纸,顾客也会高兴,这是人情的微妙

处。但如果总是千篇一律,就会失去原先的魅力,削弱销售力。因此,要想一直维系新鲜感,最稳当的方法就是微笑、再微笑。

19. 既然雇用店员为自己工作,就要在待遇、福利方面订立合理的制度。

这是用人的基本原则,只有这样,店员才能持久地为自己卖力工作。

20. 要不时创新和美化商品的陈列,这是吸引顾客登门的秘诀之一。

这会使商店更富有魅力,招徕更多的顾客。应该把现今的商店转变为“店铺”的形态,或为人群聚集的“大众广场”。

21. 杜绝浪费。

“谨慎节省、毫不浪费”,这是自古以来商人信守的铁的原则之一。但必要的经费还要舍得花。在激烈的竞争环境下,一定要避免无谓的浪费。

22. 商店货物卖空缺货,等于是怠慢顾客,是商店要不得的疏忽。

这时,应郑重地向顾客道歉,并说“我们会尽快地寄到您家中”,或者告诉顾客何时再光顾。

23. 严守不二价。减价反而会引起混乱与顾客的不愉快，有损商店信用。

对杀价的顾客就减价，对不讲价的顾客就高价出售，这种行径对顾客是极不公平的。不论是什么样的顾客，都应实行统一价格。

24. 孩童是“福神”，对携带小孩的顾客，或前来购物的小孩，要特别照顾。

射人先射马，先在小孩身上下功夫，使顾客钦服，是永远有效的经商手法。

25. 经常思考当天的损益，要养成没算出当天的损益就不睡觉的习惯。

当天就要结算清楚，看看今天是否真正赚钱，今日的利润，今日就要确实把握。

26. 力求得到顾客的信任和夸赞：“只要是这家商店出售的，都是好的！”

商店正如每人独特的脸孔，信任那张脸、喜爱那张脸，才会去亲近和光临。

27. 推销员一定要随身携带一两件商品及广告说明书。

有备而来的推销,才可期待取得成果,切莫空手做不着边际的推销。

28. 要精神饱满地工作,使店里充满生气和活力,顾客自然会聚拢过来。

顾客不喜欢靠近毫无生气的店铺。商店一般都应该制造使顾客能轻松愉快进出的气氛。

29. 每天的新闻广告至少要看一遍,不知道顾客订购的新产品是什么,是商人的耻辱。

现在是情报化的时代,顾客对商店的了解甚至胜过商人,这点是身为商人不得不警惕的。

30. 商人没有所谓的景气和不景气,无论情况如何,非赚钱不可。

在任何不景气的状态中,都要靠自己求生存。不发怨言,不怪别人,凭自己的力量,专心去寻求突破之道。

三、强化经商者自身素质的 26 条诀窍

1. 要具有很强的说服力。

要使买卖经营成功，说服力是非常重要的。做买卖一定要把自己的立场说清楚，并尽一切力量说服对方。做买卖须有强而有力的说服力，严格说来，缺乏说服力的人，是没办法在商业界生存的，自己觉得难过，也会徒然打扰别人。

2. 恪守信用。

在商场上做生意，信用是非常重要的，假如没有信用，就没有办法互相交易，所以，能不能得到对方的信任，对一个生意人或一个企业家而言，都是不可忽略的。交易这事，不管是大小，都必须有信用才能达成。

3. 对经营有浓厚的兴趣。

经营者应具备的条件有很多，对经营有兴趣则是最重要的。对经营没兴趣的人，绝对不能做经营者，就是做了，也不会成功。有兴趣才不会把经营的艰苦当做苦，相反地，会有勇气向它挑战，在恶战苦斗中发现乐趣。只有对经营有兴趣的人，才能通过各种机会吸收必要的知识、增长必要的技巧和才能。