



销售员业绩倍增之羊皮卷
SHANDONGSHIXIAOSHOU

煽动式销售

金牌导购员日记

程刚启 著

谁煽动了谁？

找火 火 = 欲望

点火 顾客购买的是满足

煽火 心中欲望的工具

灭火 产品和服务



深圳出版发行集团
海天出版社

SHANDONGSHIXIAOSHOU

煽动式销售

金牌导购员日记

程刚启 著



谁煽动了谁?

找火 火 = 欲望
点火 顾客购买的是满足
煽火 心中欲望的工具
灭火 产品和服务



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

煽动式销售：金牌导购员日记 / 程刚启著. — 深圳：海天出版社，2008.9

ISBN 978-7-80747-284-1

I. 煽… II. 程… III. 销售—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第113675号

煽动式销售：金牌导购员日记

SHANDONGSHI XIAOSHOU: JINPAI DAOGOUYUAN RIJI

出品人 陈锦涛
出版策划 毛世屏
责任编辑 许全军
封面设计 海天龙
责任校对 万妮霞
责任技编 钟愉琼

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460137(批发) 83460397(邮购)
设计制作 深圳市海天龙广告有限公司 Tel:83461000
印 刷 深圳市希望印务有限公司
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 13.5
字 数 100 千
版 次 2008年9月第1版
印 次 2008年9月第1次
印 数 1-8000册
定 价 35.00元

海天版图书版权所有，侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。



序 言

此书是我在全国多场培训的精华。在每场培训期间，学员都感觉学得不够，询问我有没有书籍。每次都很愧疚，一直忙于在全国讲课，直到今年春节期间，抽空一气写完。

关于书的形式，我当时想了很长时间。如果按照普通的形式来写，许多人会没有多大的兴趣看，可能会觉得枯燥。有一天，一个灵感出现，突然想到了以故事的形式出现。这样大家会更有兴趣看，更重要的是你们会更容易记住其中的一些知识点，对大家的帮助比较大。

无论是人们生活中的一些道理，或者销售的技巧，许多东西从古至今都没有太大的变化，内容不变，只是需要我们用新的方式、现代的方式、更容易接受的方式来表现出来。

在我们专卖店也一样，无论是产品的摆放、促销信息，还是推广活动，都可以更新颖的方式来表达，其目的只有一个，那就是吸引顾客，提高销售额。

我在讲台上，经常讲我不是老师，我是一名业务员，一名有些东西可以跟大家分享的业务员。很多东西，我是先做给大家看。你们再拿回去用。不知这是不是另外的一种示范呢？

在这里我要感谢以下一些客户：

CONTENTS

煽动式销售金牌导购员日记

目录



第一章	遭遇业绩困扰——李丽	1
第二章	秘密——白发老先生	4
第三章	基本功——保险员王军	11
第四章	煽动式销售——心理学家刘教授	22
第五章	5年规划——演讲家林老师	33
第六章	迎接客人——营业员张薇	40
第七章	建立信赖感——演员赵老师	46
第八章	了解需求——医生白大夫	60
第九章	介绍产品——菜农吴姐	69
第十章	异议处理——导购员阿杏	75
第十一章	成交——情场高手大龙	82
第十二章	投诉处理——客服陈经理	88



CONTENTS

煽动式销售金牌导购员日记

第十三章	转介绍——口碑营销Mike	94
第十四章	学习会——黄总	99
第十五章	从这里开始	102

第十六章	成功记录表	105
	第一周/106	第二周/115
	第三周/122	第四周/129
	第五周/138	第六周/145
	第七周/152	第八周/159
	第九周/166	第十周/173
	第十一周/181	第十二周/188
	第十三周/195	后记/204



第一章

遭遇业绩困扰——李丽

20号，星期六，下午，天空飘着毛毛细雨。家具卖场门前站着一门卫，打量着门前来来往往的行人。气势雄伟的卖场广场上，孤苦伶仃地停放着几部车，稀稀落落的行人在门口快步地走过，偶尔走进一两个人。平时这时候人还是很多的，今天这一下雨，整个家具卖场冷冷清清。许多专卖店的导购员都凄凄切切地看着门外，眼球都快掉出来了，希望有个客人能进来，哪怕只是进来看看也好。李丽店里的三个人，也是无聊地期待着能有客人来走走。

李丽，狮子座，一头长发，大大的眼睛，身材匀称，有一种特有的女人味，很多顾客都愿意跟她做生意。她把大部分的精力放在了工作上，整天扎着头发在专卖店里忙来忙去，很少出去玩，认识她的朋友，都说她太要强了。

李丽来深圳3年了，一直在家具行业做导购员，前两年家具行业很好做，自己的收入也很好。可近1年，股市低迷，楼市下跌，竞争也越来越大，家具是越来越难卖。卖掉一套产品，嘴巴都要起泡了。她在现在这个青少年家具品牌“七彩人生”做了1年多，现在是这个店的店长。

突然店门口传来脚步声，他们齐刷刷站了起来。定睛一看，

原来是自己的老板黄总正朝这边走过来……唉……顿时他们都像泄了气的皮球，又有些忐忑不安。他们都害怕老板问这个月的业绩。这个月快结束了，可30万销售指标完成不到一半，本想着今天星期六，客人会多一些，开个两三万应该不是很大的问题，可因为下雨，努力了一天才成交了8000元，真是天有不测风云啊。李丽这时更是战战兢兢，自己身为店长，黄总肯定会问自己。问起来该怎么说呢？正在李丽手足无措的时候，黄总已走了进来。他进店后看了一圈。

“今天怎样？”黄总随口问。

最害怕的事还是发生了，其他的店员不敢出声，走到其他地方，假装有客人要接待。李丽没办法只好打马虎眼：

“还行。”

“你们这个月做了多少？”黄总问道。

“嗯……”李丽半天也没回答上来，在那里支支吾吾的。

“15万多。”李丽不好意思地说了出来。

黄总的脸马上阴天转雨。

“怎么回事？”黄总的话中带着一些怒气。

“没什么人。”李丽小声地说。

“业绩不好，就只知道说没人。”黄总的声音一下大了几分贝。

今天本来就因为生意不太好，而且最近来的客人确实很少，李丽被黄总这样一训斥，就觉得挺委屈。

“本来就没人，没人来我们东西卖给谁？”

“这就是你的理由，你们自己努力了吗？”黄总的声音透露着威严。

李丽见黄总还不依不饶，就直接顶撞：“怎么没努力？”

“努力了，怎么是这个结果？”

“确实没客人，哪里有客人逛？”





“不管有没有人，没人你给我找人，我不管你们怎么做，这个月你们都得给我把任务完成。你这么能说，跟客人说去，把业绩做出来给我看，我要的是结果。”

“做就做！这个月，我就做30万给你看！”李丽也毫不示弱。

“好呀，我等着你的好消息。”黄总说完，就气冲冲地走了。但李丽怎么觉得刚才好像看到黄总嘴边挂着一丝诡秘的笑，一定是自己气糊涂眼花了，这怎么可能呢？李丽甩甩头，不想了，还是怎么想想完成这个月的业绩吧。

第二章

秘密——白发老先生



刚才专卖店里狂风暴雨，其他的人大气都不敢出。黄总走了，李丽还在生气，可是这时心一静下来就有些后悔了。刚才只是一时在气头上，这个月的业绩怎么办？怎么能完成呀？剩下不到10天时间，平时逛卖场的人很少，只有在周末的时候客人才会多一些，但如果再碰上阴雨天的话那就……“……唉……”，不过话都说出去了，就是掉层皮，剩下这几天，也要拼了。李丽这时早就已经顾不上生什么气了，赶紧想办法。

李丽下班回到家里，心里还老是想着这个月的业绩该怎么去达成，稀里糊涂地吃完饭，看了一会儿电视就去睡了。明天自己是早班，还得早起。

李丽慢慢地睡着了，睡梦中，遇到了一个人。那人一头的白发，面目慈祥，老人家好像很明白李丽的处境。

“你遇到困难了。”老人家说。

“是呀，你怎么知道？”

“有很多人，知道自己的处境不是自己希望的，可就是没有想去改变它。”

“什么？”



李丽不解地问，老先生没理会李丽，继续说：

也有人想去改变，但只是想想，从来就没有去行动！

也有人去行动过，但他们很快就发现很难，于是放弃。

也有人很想改变，一直在坚持，从没要放弃，但还是没能改变，因为他们缺少正确的方法。

“好像挺有道理，那我属于哪一种呢？”李丽这时听出一点儿头绪，心里默默地想。

“你是哪一种呢？”老人家好像知道李丽在想什么。

李丽大吃一惊，他怎么知道我在想什么呢？他说的我好像每种都有。稍微思考后回答：

“都有点吧。”

“你想改变你目前的处境吗？”

“是的。”

“真的吗？”

“是的！”李丽想了想自己最近工作上的不如意，很坚定地对老先生说。

“来找我吧！”白发老先生说完，突然就不见了。

李丽四处张望，连老先生的影子都没看见。李丽也不知道自己在哪儿，周围也看不见路，这怎么去找呀！

李丽突然有一种感觉，老先生一定不是普通人，他肯定知道我很多的事情，说不定他能帮助我改变现在的状况。想到这里，李丽鼓起勇气往前走，口里还一直念着：“我一定要找到这位老先生。”

李丽睁大了眼睛，到处找路，但走了半天前面还是一片白茫茫。突然，李丽看见在前面较远的地方，好像隐隐约约看得见一条白色的路。虽然路看起来有点奇怪，但有路好过没路吧！李丽就摸索着往那个方向走过去了。那条路虽然看起来不远，可是李丽走了好长时间就是走不到那条路上。“不会是幻觉吧？还是老先生在骗

我呢？”

李丽有些想放弃，这时想起了老先生的话，很多人想改变，但一遇到困难就放弃了。不！我不是那种人，不管怎样我都要坚持下去。可能这次只有老先生可以帮到我了。

李丽鼓起勇气，继续往前走。又走了好长时间，才走到了刚才见到的那条路上，路的旁边什么都没有，而且前面一眼也看不到头，没办法，到了路上，李丽只得往前走。这条路好像没有尽头，李丽走了好长时间，还是什么都看不到，李丽已经走了将近5个小时了，又累又饿，之前从来没走过这么远的路。真没想到自己这么能走，看来人的潜力还真是无限呢，李丽心里自我安慰着。只不过两条腿越来越沉，就快拖不动了！

怎么还是看不到头呢？

李丽在路边稍微坐了一下，这一坐下来，感觉不知有多舒服，怎么以前从来就沒感觉到呢，原来累了能坐坐也是一种幸福！如果现在能有一杯清凉的水喝，更幸福！可在平时的生活中从来不觉得这些是幸福的。

以前在生活中这些都是非常平淡无奇的事。觉得那样的生活太无聊，还希望偶尔有一天能背个大大的旅行包，徒步旅游，走遍全国。自己梦里不知期待过多少次了。现在倒好了，有机会去体验一下，应该蛮刺激的，却怀恋起以前的平淡。原来平平淡淡也是一种幸福！

“唉……不要再想了，现在找老先生比较重要。老先生啊，老先生，你如果真的想帮我或如果你可以帮到我的话就麻烦你现身好不好啊，小女子一定会对你感激不尽的。”李丽口里一直念叨着。李丽很吃力地站了起来，继续往前走。

这段路，走起来比刚才更辛苦，刚才只是腿累了。现在是两只脚的踝关节隐隐作痛，特别是小脚趾那里已经磨破了，每走一步，都是钻心的痛。疲惫的李丽现在脑袋一片空白，只知道往前走。心





里就幻想着到时见了老先生后，因为老先生的帮助，店里的生意红红火火的，大家都快忙不过来了，每个月的业绩都是50万以上，黄总笑得合不拢嘴，店员们数奖金数到手软，呵呵，太开心了。有这样的想法支撑着，李丽不知不觉又走了2个小时，终于发现前面有座山，在那座山的山顶上，有一点点微亮的光！在那微亮的光下，隐约感觉好像有个人影，“啊”，李丽大叫一声，开心地直往前跑，终于看到人了。“那个人是白头发”，真是太让人惊喜了，“一定是刚才那位老先生。”李丽兴奋了起来，加快了脚步朝那边小跑过去。

等李丽一走近，才发现自己已经走到了一个悬崖边，而老先生在悬崖的对面，这条崖谷并不宽，在最窄的地方大概就是一条宽水渠的宽度，估计一般人使劲一跳，就能跳过去！但这是一个峡谷，很高很险，别说跳，就算只是站在旁边往下瞟一眼，人就直打哆嗦，脚都有点站不稳了。

李丽在悬崖边四处寻找，希望能找到条路过去，或者有一座桥！可是沿着峡谷走了几百米，也没能发现任何可以过去的路。看来是没有办法了，现在想过去唯一的方法就是——跳。

李丽再次来到崖边，往下一看，头就有点眩晕！

李丽赶紧退了回来，往对面看去，老先生还坐在小屋里，背对着自己。

“老——先——生——”李丽大声喊。

没有回答，李丽又喊了几次，无论自己怎么大声，就是没有应答。

李丽真的想放弃，她可不想为了一个什么东西，把命都搭进去！李丽起身准备回走，才走几步，就停了下来。自己历经千辛万苦，好不容易才走到这来，就这样放弃，太不值了！

可是老先生为什么要这样做呢？明明在那边，就是不理我，明明在最开始就可以直接告诉我秘密，可能就是要折腾我？

“老先生！”李丽又对着那边，使出全身的力气，大声叫喊。

老先生依然是无动于衷！

喊着喊着，李丽突然明白了，可能老先生在考验自己！

李丽横下一条心，重新走到了峡谷边。看了看位置，选了一个稍微窄的地方，退回来，助跑，使出剩下的力气，拼命一跳，自己就稳稳地落在了对面的崖边。

李丽长长地出了口气，回头看看自己是怎么跳过来的，其实峡谷并不宽，再加上两边有落差，是很容易跳过的，只是刚开始自己被吓住了。

李丽兴奋地跑向老先生，老先生依然坐着，是和尚打坐的那种姿势，也称为禅坐。老先生听到有人来了，没起身，身体自动地转了过来，面对着李丽。

老先生依旧是满脸慈祥地说：

你的第一关过了，我会帮助你的！我只会帮助那些愿意接受帮助和敢于挑战自己的人！

我之前也去引导过其他人，像我开始引导你一样。一些人不信，一开始就放弃了。

一些人有些相信，在走过来的路途中放弃了。

一些人好不容易走到崖边，可在崖边放弃了。

这些都是我故意设置的障碍，来考验你们改变的意愿和勇气有多大。除非你愿意并接受并尝试，否则你的生活跟以前一样。

刚才那些障碍其实都不是真正的障碍，都是你们的心魔，是你们心里想出来的，实际中并不存在的。除非你用决心、毅力、勇气去去掉它们，否则这些依然是你的障碍！

“真的吗？”李丽不敢相信。

“你来看。”老先生说完就拿出一部手机，打开显示屏。显示屏上放的是刚才李丽怎样走过来的：其实在李丽与老先生之间是一条很宽很宽的路，这是条直线的路，距离也很近，并且开始时李丽就是在路上的，李丽只要沿着这条路走，就能很轻松容易地走到。





可是李丽在走的过程中，有些地方犹豫了，这时就会冒出很多的岔路来，于是李丽沿着岔路走，越走越远。有些地方，李丽害怕了，这时路上也会冒出另外的障碍，李丽越害怕，那个障碍就越大。最大的那个是峡谷，当李丽不再惧怕它，勇敢跳的那一瞬间，整个峡谷就消失了。李丽刚才那一跳，不是在峡谷上跳，而是在平地上跳。在手机显示屏上看到自己那一跳，很滑稽。李丽忍不住在旁边都看得笑了。

这时，李丽才完全明白过来，原来障碍都是不存在的，都是自己想象出来的假象。只要自己有足够强烈的意愿去改变，有足够的勇气去尝试，有足够的胆量去做，障碍都会不见的！

“接下来几个月的时间里，会有一些特别的事情发生在你的身上？你会知道一些秘密。”

“秘密，什么秘密？”李丽好奇地追问。

“你不用管是什么！”

“我怎么才能知道？”

“当你有足够强烈的改变意愿，一切奇迹都会发生。”老人家慈祥地回答她，说着把那个手机递给了她。

“老先生，怎么用？”

“你自己会知道的。”说完，白发老先生就不见了。

“这个手机只是一般的手机，又没有号码，打给谁呀。”李丽不知所措地看着手机。李丽心想可能有什么秘密在手机里面藏着，就拿起手机琢磨了半天。

可就是只普通的手机，没什么特别的地方。

说不定等一会儿就有什么事情发生。李丽不死心地等着奇迹的出现，等了半天，什么也没发生。

算了，什么年代了，哪里还有这种神话般的事发生。

李丽不轻易认输，想想自己立下的“军令状”，还得去抓住一切可能。李丽重新打起精神，摆弄着那只手机。



老先生指点迷津：

你和我的相识从这里开始了，我要带着你走一段成长之路，
你将成长为一名金牌导购员，你准备好了吗？

不要活在不知不觉当中！

不要害怕改变！

别给自己设置一个虚无的障碍！

拥有强烈的改变意愿！

拥有坚持到底的决心！





第三章

基本功——保险员王军

李丽无意中按了1键。什么都没发生，李丽苦笑一下，一生气，就把手机丢掉，转身走了。说来也怪，李丽走了几步远，不经意间摸了一下口袋，发现那个手机竟然还在口袋里。

“怪事了！”

李丽不相信，又丢了一次。往前走了两步，一摸口袋，发现手机又回来了。好吧，拿就拿着吧！李丽刚一抬头，准备迈腿，就撞上一个人，正想发火，撞的那个人倒先道歉了，李丽定睛一看，是一个30岁左右的男士，西装革履，留着板寸，十分精神。

“你是李丽？”

李丽一愣。

“你怎么会认识我？”

“我是来帮你的。”

李丽更是一头雾水。

“我叫王军，是一名保险公司的业务员，负责华南区，做保险有8年了。7年前，我刚进保险行业时，技巧不好，跟别人谈保险，别人都说不需要，天天被别人拒绝，业绩惨淡。我们是无底薪的，业绩不好，没有薪水，自然快要饿死了。那个时候，我也很努力，很