

F713.3
690

优秀推销员 必修的18堂 成交课

李 津◎编著

一本凝结世界成功销售员卓越智慧的成交课程，为你解开简单销售的成功秘密。
学习并实践世界成功销售员的成交智慧，你将是世界上最伟大的销售员。

■ 一个推销员在推销自己的产品或服务时，必须记住，你真正推销的是你自己，
你是世界上最好的产品。

——乔·吉拉德

BIXIUDESHIBATANG
CHENGJIAOKE



海潮出版社
Hai Chao Press

优秀推销员 必修的18堂 成交课

李 津◎编著

BIXIUDESHIBATANG



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀推销员必修的 18 堂成交课/李津 编著.—北京:

海潮出版社, 2008.11

ISBN 978-7-80213-610-6

I. 优… II. 李… III. 推销—通俗读物 IV. F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 144163 号

书 名: 优秀推销员必修的 18 堂成交课

作 者: 李 津

责任编辑: 王惠平

封面设计: 红十月设计室

责任校对: 左 颖

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010)66969738(发行) 66969736(编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 中国人民解放军第四二零工厂

开 本: 700mm×1000mm 1/16(32)

印 张: 18.25

字 数: 180 千字

版 次: 2008 年 11 月第 1 版

印 次: 2008 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80213-610-6

定 价: 29.80 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

目录

✿ 第一课 高效的销售从自信开始

成为行业顶尖的优秀的销售员，应该是每一个从事销售工作的人的奋斗目标，而要想让自己的目标达成，首先你要让你的顾客喜欢你，做一个受大众特别是你的顾客欢迎的人。要做到这一点最重要的是你必须具有绝对的信心，这一点非常重要。

- | | | |
|-----|-----------|------|
| 第一讲 | 告诉自己你一定行 | / 3 |
| 第二讲 | 像销售精英一样思考 | / 7 |
| 第三讲 | 让超级记事贴帮助你 | / 12 |

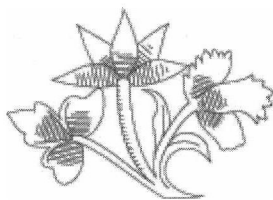
1

目
录

✿ 第二课 向自己销售你自己

在你成功地把自己推销给别人之前，你必须首先 100%地把自己推销给自己。你必须相信自己，对自己充满信心。也就是说，你必须完全认清自身的价值。

- | | | |
|-----|----------|------|
| 第一讲 | 树立对自我的信心 | / 17 |
| 第二讲 | 敢于追求卓越 | / 20 |
| 第三讲 | 你的形象超过百万 | / 23 |



✿ 第三课 知礼仪懂进退

懂得销售员的礼仪知识，使自己在销售过程中能够知礼仪懂进退，是每个销售员必修的一门功课。

- | | | |
|-----|-------------|------|
| 第一讲 | 得体的谈吐凸显修养 | / 31 |
| 第二讲 | 肢体语言于无声处显风度 | / 36 |
| 第三讲 | 学会敲门，从容进门 | / 40 |
| 第四讲 | 握手礼仪 | / 43 |

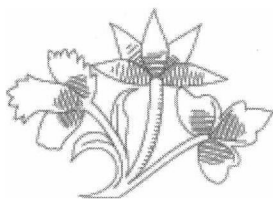
✿ 第四课 做到胸有成竹，不打无准备的仗

优秀的销售员，首先要对自己所卖的产品如同熟悉自己一样非常了解，这样你才能在客户面前从容自如地介绍它，才能提供给客户更多的产品信息。

- | | | |
|-----|--------------|------|
| 第一讲 | 做到对你的产品无所不知 | / 49 |
| 第二讲 | 熟悉市场如同熟悉你自己 | / 52 |
| 第三讲 | 制作切实可行的销售计划 | / 55 |
| 第四讲 | 不可忽视拜访前的准备工作 | / 57 |

✿ 第五课 有的放矢找到目标客户

推销人员都必须为自己划定特定的推销对象和推销范围，满足其中一部分潜在客户的需求，根据自己的产品特点和宣传优势，从整体市场上选择恰当的推销对象。



- | | | |
|-----|----------------|------|
| 第一讲 | 梳理目标客户特征 | / 63 |
| 第二讲 | 获取客户资源简易法 | / 67 |
| 第三讲 | 客户无处不在，关键看你的眼力 | / 73 |
| 第四讲 | 筛选客户的“二八原则” | / 79 |

❁ 第六课 约见客户

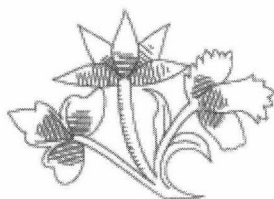
你的目标是成为你所在领域销售的前 10%。为了达到这一目标，你必须做前 10%要做的事，周而复始，直到这样的事做起来如呼吸一样轻松自然。而且，顶级销售人员在每一次与客户接触时，都准备得很充分。

- | | | |
|-----|-----------------|------|
| 第一讲 | 创造天时、地利、人和，拜访客户 | / 87 |
| 第二讲 | 诚信守时是赢得尊重的基础 | / 90 |
| 第三讲 | 十分钟内让客户喜欢你 | / 94 |
| 第四讲 | 建立客户的信任感 | / 99 |

❁ 第七课 完美成交，工夫在诗外

面对一次又一次的推销，面对一个又一个的顾客，你需要做的不是把你的产品无限地卖给他们，而是把你卖给他们，把你的观念卖给他们。

- | | | |
|-----|--------------|-------|
| 第一讲 | 销售产品其实就是销售自己 | / 107 |
| 第二讲 | 练就一副铁齿铜牙 | / 110 |
| 第三讲 | 闭嘴比张嘴更有力量 | / 116 |
| 第四讲 | 坚持填写销售日记 | / 120 |



★第八课 销售人员的心理战术

所有的成交都是建立在顾客好感的基础之上的，每一次的交易都包含着顾客“买的感觉”。这种感觉可能是顾客对产品的感觉，也可能是顾客对销售员的感觉。

- 第一讲 给客户充分购买价值感 / 127
- 第二讲 摸清客户底牌，做到心里有数 / 130
- 第三讲 激发客户兴趣有妙招 / 133
- 第四讲 克服对推销失败的恐惧 / 136
- 第五讲 找出真正起作用的人 / 139

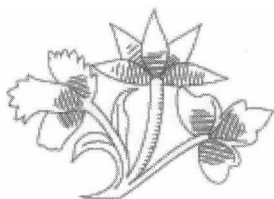
★第九课 迅速成交有诀窍

掌握最有效的成交方法迅速促成交易，是所有销售员最快乐的事。

- 第一讲 掌握最简便的方法：由上至下销售 / 145
- 第二讲 趁热打铁促成交易 / 148
- 第三讲 激发不同类型顾客的购买欲望 / 150
- 第四讲 抓住成交最佳时机 / 156

★第十课 善用各种技巧赢得客户

如何让客户心甘情愿进行交易，如何掌握整个销售过程。每一个销售员都应该好好学习。



第一讲 电话行销宝典	/ 161
第二讲 初次电话拜访必知	/ 166
第三讲 陌生拜访成功要点	/ 169
第四讲 让客户爽快成交	/ 173

第十一课 面对拒绝有妙法

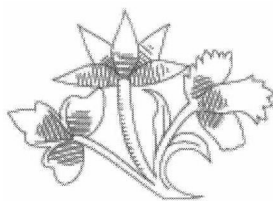
真正的拒绝实际很少，大多数只是一种拖延。由于购买者经常将真正的拒绝隐藏起来，事情就变得更加复杂。为什么他们要这样做？因为他们不想伤害你的感情。

第一讲 什么才是真正的拒绝？	/ 181
第二讲 克服拒绝七步骤	/ 184
第三讲 提前预防客户的拒绝	/ 186
第四讲 不同拒绝的应对妙法	/ 189

第十二课 从失败中汲取教训

在心态上时时做好被拒绝的准备，同时学会积极行动把失败转变成胜利。在销售过程中也要小心避免销售误区。在失败之后，摆脱失败经验的阴影也是十分重要的内容。

第一讲 把失败转变成胜利	/ 197
第二讲 避免销售误区	/ 199
第三讲 摆脱失败的阴影	/ 205



第十三课 没有不买东西的客户，只有不坚持的销售员

当你初入推销这一行业时，当你遇到客户的拒绝时，当你对自己产生怀疑时，你都应该不断地告诉自己：不抛弃，不放弃。

- 第一讲 不抛弃，不放弃 / 213
- 第二讲 见缝插针约见忙碌准客户 / 215
- 第三讲 出奇制胜搞定傲慢准客户 / 219

第十四课 销售过程中的错误举动

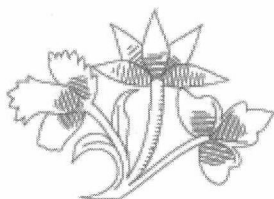
避免销售过程中的错误举动，从而减少因为个人的言行或者态度原因造成的失败。将使你的销售活动更高效。

- 第一讲 对销售工作没有高昂的斗志 / 225
- 第二讲 与客户交谈心不在焉 / 227
- 第三讲 没有耐心，急于成交 / 229
- 第四讲 把老客户抛到脑后 / 231

第十五课 销售人员超越技巧

如果想要成为顶尖的销售人员，那么更多的超越技巧需要掌握，从而开拓销售的新境界。

- 第一讲 把友谊放在销售之前 / 235
- 第二讲 把“乞求”变为“谈判” / 237
- 第三讲 幽默是最重要的沟通技巧 / 240



第十六课 销售的至高境界：为客户排忧解难

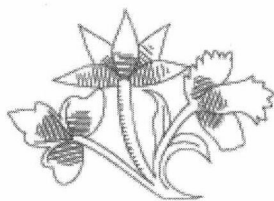
你的产品再好，如果卖到一个对其没有用的顾客手中，那么，销售失败！你销售产品的最终目的是帮助客户满足他的需求，是在帮助他解决生活或者工作中的问题。只有你始终怀有助人之心，才能真正达到销售的另一境界。

- | | | |
|-----|-----------|-------|
| 第一讲 | 一切从顾客利益出发 | / 245 |
| 第二讲 | 用“爱心”感动上帝 | / 249 |
| 第三讲 | 学会倾听顾客心声 | / 251 |

第十七课 提供完美的客户服务

如果顾客的签字墨迹未干，推销员就已经走出了大门的话，应该没有什么比这种行为更能引起顾客的怀疑了。这种事一旦发生，人们就会变得满腹疑虑，因为这种行为传递了一种信息——你唯一的目的就是赚到钱就开溜。

- | | | |
|-----|-------------|-------|
| 第一讲 | 签单完后的完美告谢仪式 | / 257 |
| 第二讲 | 用爱心构筑优质服务 | / 260 |
| 第三讲 | 从老客户发展永续销售 | / 263 |



✿ 第十八课 永远为自己树立更高目标

每个人都有眼前的特定目标。你最好把有助于你实现中期和远期目标的近期特定目标写下来，这样你就容易实现。但最重要的是，你必须想要实现这些目标。

第一讲 “二十五问题法”完善自己 / 267

第二讲 暗示的力量 / 272

第三讲 永远为自己树立更高目标 / 274

第一课 高效的销售从自信开始



学习目的：

通过本课的学习，你要树立对自己及销售事业的信心，从而充满斗志地开始自己的销售生涯。

学习内容：

理解销售人员的重要性，在大师的指导下通过循序渐进的方法树立对自己的信心和认同感，建立全新的思维模式，并学会使用销售工具。

学习重点：

树立对自己的信心及认同感，改变自我思维方式。

第一讲 告诉自己你一定行

成为行业顶尖的优秀的销售员，应该是每一个从事销售工作的人的奋斗目标，而要想让自己的目标达成，首先你要让你的顾客喜欢你，做一个受大众特别是你的顾客欢迎的人，而要做到这一点最重要的是你必须具有绝对的信心，这一点非常重要。信心使人产生勇气。假使我们对自己都没有信心，世界上还有谁会对我们有信心呢？

昨天，是张作废的支票；明天，是尚未兑现的期票；只有今天，才是现金，才有流通的价值。当你建立自己的信心时，不能老想着“以后再做”，因为根本没有明天这回事。今天决定你明天会成为一个什么样的你。所以切勿错过今天！将一星期前，一个月前，一年前的害怕、怯懦、毁灭信心的思想从你心中除去，今天是你必须做出决定的时候了，今天是你永远摒弃害怕的日子。也许你会说，你说的那么简单，那我们到底该怎么做？

下面我们就来看看消除害怕的五个原则。这五个原则能帮你消除恐惧，代之以自信和勇气，它们曾帮助了很多，当然也能帮助你。

1. 相信自己。
2. 结交有信心的人。
3. 使你的信心发挥最大的功效。
4. 主宰你自己。
5. 保持忙碌。

下面让我们分别讨论一下以上几个原则。

相信自己——记住一句有力量的话：“如果你觉得你能，你就能。”照下面的方式做，在你浴室的镜子上和汽车的遮阳盖上放一张卡

片，卡片上写着这句话，每天看着，大声重复地说，让它们浸入你的身体，然后在这几个字的下面加上“我愿意”。

乔·吉拉德回忆了他童年的心路历程：我的童年过得很不愉快，当我还是一个小孩的时候就离开了家，我必须在街头打开一条生路，为了生存，我成了一个好斗者，一个马路上的斗士，我必须服从街区里的那些小流氓。母亲的忠告使我有了信心。“吉拉德，你办得到，如果你觉得你能。”不久，信心真的有了效果，我不再为了生存而向人屈服，这个信心终于赢得了别人对我的尊敬。

对自己的信心可以让我们战胜自我，并且取得自己不敢想象的成就。但是，建立信心是需要方法的。下面一起来学学几条可以操作的方法。

结交有信心的人——远离那些消极、怯懦的人，他们会给你带来负面的效应。美国曾经面临石油禁运，人们买不到汽车燃料，那谁会去买汽车呢？这对汽车推销员来讲无疑是一大绊脚石。人们不再买车，乔·吉拉德公司里的一些推销员也失掉信心而辞职了。但这时他的心里仍保持着自己的原则，结交那些不畏惧将来、不管石油禁运与否，仍然对自己的推销能力充满信心的推销员。他这样做也加强了自己的信心。切记！信心会让你产生更大更强的信心。

使你的信心发挥最大的功效——美国一位经常在推销实习课和大学演说的演讲家，有一次想找一个激励人们的主题，以让他们更好地发挥自己的信心。在他开车到俄亥俄大学的途中，看到一块招牌，上面是一种很著名的省油添加剂、一种汽油箱去污剂的广告。这种添加物保证可以清洁你的汽化器，使一加仑汽油多跑几公里。这一广告使他想到了自己演讲的主题——“用信心添加剂洁化你信心的汽化器。”他是对的，假如你的信心机器保持洁净，它便会一直有效率地工作下去。

主宰你自己——汽车大王亨利·福特曾说过，所有对自己有信心的

人，他们的勇气来自面对自己的恐惧，而非逃避。你也必须学会这样，坦诚面对你的自我挑战，主宰你自己。

保持忙碌——在一个忙碌者的身上，我们是很难找到那种恐惧和自我疑惑的。1974年底，底特律的汽车经销商改为从星期一至星期五工作。乔·吉拉德也一样面临这个改变，在5天内，必须完成与过去6天同样繁重的工作。他没时间想到自己是否成功。忙碌的结果呢？头一年一星期5天的工作成绩，和过去一星期6天居然差不多。

下面还有一则令你产生信心的故事。

当乔治·伊斯曼年轻时，照相术是非常麻烦的湿板照相机。伊斯曼于是发明了一种轻便的装备，一种新的方法——凝胶干板法。可是这样一来大家都不再买他的干板了，商店开始把货退回伊斯曼的小工厂，四面八方的抱怨如潮涌来——主要是那些感光板的感光性不够。简言之，感光板不清洁。

乔治·伊斯曼必须从头再来，他必须把自己推销给商店、摄影师和普通百姓，他对自己能力的信心崩溃了，内心害怕无法制造摄影家想要的摄影感光板。他从成功坠入了贫穷，从自信而开始怀疑。

他一次又一次的试验去了解究竟哪里出错。他缺乏资金，推销自己也变得愈来愈困难，伊士曼终于准备放弃。他的合伙人，亨利·斯特朗却对他有信心，他鼓励伊斯曼继续努力，伊斯曼决心实行去除害怕的方法，一步一步地找回信心。

伊斯曼决心结交有自信心、又肯相信他的人。比尔·华克就是这样的人，他支持干板事业，鼓励乔治以他的发明才能，致力于一种可影映的新东西。乔治孜孜于这工作，和华克一起制造世界第一卷软片。他越来越有信心。信心产生信心！

由于对软片及对自己深具信心，伊斯曼不再像他早期时做一艘无舵的船，他成为他那条船的舵手。他正视他从前的恐惧，一

个接一个地摒除掉。

事实上他也很少有时间想到恐惧，他整天不停地工作，晚上睡在工厂，夜以继日地工作。

最后，新产品终于成功了。他们靠着信心创造出了“柯达”——一个没有特殊意义但很好听的名字。布朗尼照相机横扫全国，即使小孩子也能操作这奇妙、轻便、使用简易软片的照相机。“你按钮，别的交给它”这句著名的伊斯曼口号到处流行。

一个人真正需要的按钮，是他的信心之钮。没有人比乔治·伊斯曼更了解这个道理，他的成功契机，就是因为他重建了自己的信心和勇气。世界上所有成功之人，他们对自己都充满信心，以信心克服所有障碍。

热气球驾驶员马克斯·安德森和两位同伴以气球横过大西洋，以前无数人尝试过，可是都失败了，当这几位胜利者在法国登陆时，说出了一个共同的信念：“我们从不怀疑自己能成功。”

莎莉·麦克琳一直想证明自己的写作能力和演技技艺一样好，因为她相信自己绝对做得到，她的一本畅销书表达了她无比的信心——《你能做这个也能做那个》——关键在于一个字“能”！

詹姆士·K·凡弗利在他的《人类神奇的力量》一书中说：“要避免失败，做你害怕的事。”现在去做吧！

所以，做为推销员的你也一样，在你准备开始你辉煌的推销生涯时，先自信满满地对自己说：“我一定行！！”