

金牌推销员 的 101个成交秘诀



JINPAI TUIXIAOYUAN DE 101 GE

CHENGJIAO MIJUE

李金伟 编著

GOLD
SALES

不管前期投入多少时间、金钱和精力，一旦成交环节出现一点点“小失误”、“没考虑到”或者“遭人暗算”，就可能功亏一篑。在推销成交环节中，如果你不是100%的胜利者，就是100%的失败者。

金牌推销员 的 101个成交秘诀

李金伟 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌推销员的 101 个成交秘诀 / 李金伟编著. —北京:
中国长安出版社, 2009.6

ISBN 978 - 7 - 5107 - 0023 - 1

I . 金… II . 李… III . 推销 - 基本知识 IV . F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 085504 号

金牌推销员的 101 个成交秘诀

李金伟 编著

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: ccapress@yahoo.com.cn

发行: 中国长安出版社 全国新华书店

电话: (010) 65281919 65270433

印刷: 廊坊市华北石油华星印务有限公司

开本: 787mm × 1092mm 16 开

印张: 18.5

字数: 200 千字

版本: 2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5107 - 0023 - 1

定价: 36.00 元

前言

QIANYAN

销售能否成功要看成交环节能否做好，金牌推销员无疑是把成交环节做得最好的高手。关键时刻，推销员要有看家本事。

推销员，英文叫“Salesman”，它不仅是指在第一线推销商品、提供速销产品及服务的专业人士，还包括一切销售产品的业务人员，如基金经理、保险经纪、地产代理、化妆品美容顾问等。

一名优秀的推销员需要具备出色的口才、一流的实战经验和独到的成交技巧，本书侧重于从成交的角度给推销员朋友提供有针对性的、拿来就用的101个成交秘诀以及许多把握成交环节、促使推销成功的经典案例。

推销员在工作中仅有热情是不够的，成交环节的推销策略和技巧，在推销工作中起着举足轻重的作用。本书旨在给广大推销员朋友提供推销中的战略技巧和应变妙招，比如：“勤自决”的使用，把“勤”字落到实处，不仅可以避免“瞎忙活”的现象，还可以用“勤”弥补自己某方面的不足；推销真经“九要”、“十不要”是从推销行业的上千条不成文的规则里提炼出对推销成交环节起着决定性作用的规则，如“把工作留在工作时间做”、“做好不想做的事，敢见不想见的人”、“与客户交往时，不用红笔写字；不穿红衬衫”、“不问有把握的问题”、“不攻击同行”等；当客户对你的报价没有什么反应时，你就要改变推销方式，想方设法引起客户的注意，尽量让对方信任你的公司和产品。推销就像打仗，“正面强攻”效果不理想的话，就要马上改为“迂回包抄”。

金牌推销员在遇到问题后，总能迅速分析原因、找到症结，思考正确的出路，办法终究比问题多。做推销，引起客户的兴趣是关键，推销员一定要学会动脑筋，用心去做事情，把成交的主动权牢牢地掌握在自己手里。

- 拿出你的自信
- 让成功从行动开始
- 将订单一举搞定
- 成为金牌推销员



金牌推销员的101个成交秘诀

Jinpai Tuixiaoyuan De 101 Ge Chengjiao Mijue

对推销员来说，这份工作是企业的特殊岗位，是企业竞争的最前线。你不只是要和客户较量，还要和你的竞争对手展开“生死搏杀”。不管你在前期投入了多少时间、金钱和精力，只要成交环节中出现一点点失误，如“没考虑到”或“遭人暗算”等，就很可能功亏一篑。就推销成交环节来说，如果你不是100%的胜利者，可能就是100%的失败者。

本书最基本的观点就是提倡推销员要在实战中迅速成长，走向专业。不论是哪一个行业中的推销员，都应该在实战中向“金牌推销员”的境界不断迈进。只有在实战中学习、在实战中提高，才能成为高级推销人才。

本书是为那些准备从事推销工作或已经从事推销工作的人量身打造的推销宝典，极具实用性、指导性。一个推销员的实战能力的高低，在很大程度上决定着他的生成就的大小。建议每一位推销员朋友都随身携带这本书，它会在你需要的时候随时给你鼓励和正确的指引，帮助你签下一张张订单，使你成为出类拔萃的金牌推销员！

拿出你的自信 ■
让成功从行动开始 ■
将订单一举搞定 ■
成为金牌推销员 ■

目录

MULU

- 001. 具备坚定的推销信念 /1
- 002. 拥有积极的推销心态 /4
- 003. 学会正面思考 /6
- 004. 推销员是博学的人 /9
- 005. 提高你的自信心 /11
- 006. 发挥你的推销热情 /14
- 007. 克服对推销失败的恐惧 /17
- 008. 树立明确的目标 /19
- 009. 进行良好的自我规划 /21
- 010. 爱表现的人才能成为推销员 /25
- 011. 掌握“勤”字诀 /27
- 012. 成功从行动开始 /30
- 013. 寻找销售对象 /33
- 014. 随时不忘发展客户 /36
- 015. 抓住潜在的客户 /38
- 016. 拓展你的客户群 /42
- 017. 有人脉才有钱赚 /45
- 018. 决不轻易放弃客户 /48
- 019. 放长线，钓大鱼 /50
- 020. 切莫以貌取人 /53
- 021. 多面发掘准客户 /55
- 022. 建立客户网 /58
- 023. 不要小看名片 /62



- 024. 记住客户的名字和面孔 / 65
- 025. 与客户交朋友 / 68
- 026. 用心推销 / 71
- 027. 邀约五部曲 / 74
- 028. 用电话约见客户 / 76
- 029. 约见客户的注意事项 / 79
- 030. 推销需要认真准备 / 82
- 031. 进行有效的时间管理 / 84
- 032. 进行上门推销 / 87
- 033. 注意推销用语 / 90
- 034. 首先推销你自己 / 93
- 035. 了解你的客户 / 96
- 036. 吸引客户的注意力 / 99
- 037. 利用问题接近客户 / 102
- 038. 对客户投其所好 / 105
- 039. 如何更好地接近客户 / 108
- 040. 再访客户技巧 / 111
- 041. 赢得客户的信任 / 114
- 042. 具备诚信的态度 / 117
- 043. 拥有无人可挡的亲合力 / 120
- 044. 与客户同步 / 123
- 045. 推出你的产品 / 126
- 046. 认真塑造产品形象 / 129
- 047. 抓住客户的心理 / 132
- 048. 发挥标签效应 / 135
- 049. 介绍产品的技巧 / 138
- 050. 不要太完美 / 141
- 051. 一次示范胜过一千句话 / 144



052. 推销交谈的艺术 /148

053. 运用眼睛的魅力 /151

054. 具备良好的洞察力 /154

055. 运用适当的肢体语言 /157

056. 学会运用动听的声音 /160

057. 让地点为你服务 /163

058. 包装形象很重要 /166

059. 打动客户的心 /168

060. 激发客户的同情心 /171

061. 掌握推销主动权 /173

062. 笑脸的价值 /176

063. 赞美的力量 /179

064. 学会善待自己 /182

065. 该放手时就放手 /184

066. 找准拍板人 /186

067. 搬走谈判中的绊脚石 /189

068. 利用团队优势 /191

069. 运用欲擒故纵策略 /194

070. 消除客户成见 /197

071. 退一步是为了进两步 /200

072. 在推销中随机应变 /202

073. 谨防推销陷阱 /205

074. 注重良性沟通 /207

075. 适当运用方言交谈 /210

076. 倾听是有力的武器 /212

077. 亮出自己的底牌 /215

078. 应对不同的客户 /218

079. 对客户的异议装聋作哑 /221



- 080. 否定处理法 / 224
- 081. 有效利用证据 / 227
- 082. 向客户“求爱” / 230
- 083. 制造假象抓住客户 / 232
- 084. 设法不使客户拒绝 / 234
- 085. 把握成功三要素 / 237
- 086. 关注客户的态度变化 / 240
- 087. 不要放过成交的信号 / 243
- 088. 潇洒走一回 / 245
- 089. 克服怯场的心理 / 247
- 090. 展现魅力的时刻——成交 / 249
- 091. 避免客户反悔 / 252
- 092. 欢迎客户的抱怨 / 255
- 093. 处理客户的不满 / 258
- 094. 尽快趁热打铁 / 261
- 095. 无声的推销员 / 264
- 096. 重要的10分钟 / 266
- 097. 如何对待竞争对手 / 269
- 098. 电话推销的秘诀 / 272
- 099. 金牌推销员的“九要” / 275
- 100. 金牌推销员的“十不要” / 278
- 101. 能够卷土重来 / 281



001

具备坚定的推销信念

许多刚入行的推销员总爱问：“要怎样做才能推销成功？”“要怎样做才能成为一位成功的推销员？”大家都期盼着有人能给他们一个速成的秘方。

秘方在哪里呢？其实秘方就在你的心中。就如同任何一位获得成功的人，在他的内心都存在着一个坚定不移的信念：我行！这个信念让他克服横阻在前面的障碍和困难，这个信念让他打败其他的对手。有这样一个故事：

一位记者曾访问一位退休的美式足球教练，问道：“创造奇迹式的胜利的秘诀在哪里？”他回答：“我们的球队如同其他球队一样都有最杰出的选手，面对这些一流的选手，我还能教他们什么技巧呢？他们对美式足球的技巧与认识，绝不会比我少一分，我懂得的也绝不会比他们多一分，我能做的唯一的事情，就是让我的球队在迎战对手前的一分钟，将战斗意志达到沸腾状态。”

这个创造美式足球奇迹的秘诀，不在知识，也不在技巧，它存在于每一位选手的内心，这股心灵的力量，才是创造奇迹的关键点。

信念不是一种知识，不是一种理论，也不是一时的狂热，它是慢慢形成的。信念是依据过去的经验逐一证实的想法，这个想法被证实的次数愈多，信念就愈坚定。



有太多的推销员，接受正规的推销训练后都充满着要一展身手的欲念，很遗憾的是半数以上的推销员经过一个月，有的甚至尝到一两个星期的实地推销的“闭门羹”后，沮丧就会挂在他们的脸庞，意志也变得相当脆弱，训练时的雄心壮志及对成为一流推销员的憧憬似乎破灭了。

因此，结束推销训练课程的推销员，一定要记住下面这段话：“推销和其他任何伟大的工作一样，在你尝到甜美果实，享受所得与荣耀前，路途上有许多挫折与困难需要你克服，能够伴随你克服艰辛疲惫的利器就是你自己推销工作上所秉持的信念。课堂上虽然有一些成功专业推销员将他们的成功信念写出来提供给你，但在你没有亲自逐步实践、验证前，这些信念终究仅停留在‘知’的阶段，你仍然无法拥有支持你成为一流专业推销员的成功秘诀——信念。因此，从现在这一时刻起，你就必须建立你自己的信念，这就是你成为杰出推销人才的秘诀。”

如何培养你推销的心灵力量呢？心灵的力量来自你的信念。要想成为一位专业推销员，你必须建立下面的信念：

△**确信你的工作对客户有贡献。**化妆品的企业主相信他能带给人们美丽的希望，从而建立全球性的企业。IBM 相信他对客户的贡献在于替客户解决问题，因而 IBM 能成为世界上最大的资讯处理公司。

成为专业推销员的第一个信念就是确信你能提供给客户有意义的贡献，若你心中没有这个信念，你是无法成为一流推销员的。

△**关心你的客户。**你的第二个信念是要真心诚意地关心你的客户。关心是赢得客户信赖的销匙，信赖有如冬天里的暖流，烈日中的清风，能扫除人与人间的隔阂。信赖在推销过程中是最珍贵的触媒。有了它，客户不再对你设下防备的栅栏；有了它，客户能坦诚地向你诉说他真正的期望。

△**积极与热诚。**你的第三个信念是：“只要你做一天的推销员，积极与热诚就是你的本能。”本能是一种自然的反应，是不打折扣的，是不需要理由的。一位成功的推销员一旦失去了积极与热诚，就有如艺术家失去了灵感，有如发电机失去了动力，你还能打开客户闭塞的心扉吗？

积极与热诚是会传递的。你不但能将积极、热诚传递给你的客户，而



且能将你此刻的积极与热诚传递给下一刻的你。因此，每天早上起来的第一件事——“告诉自己：积极、热诚”。

△**驱策自己的意志力。**推销员也是凡人，你很难要求一个长时间暴露在被客户拒绝的环境中的推销员一直维持高昂的意志力，但是这种意志力必须支持他完成“最低的目标”。

什么是“最低的目标”呢？这里所谓最低目标是指推销员要能达成3成以上的业绩是由他的客户介绍而来的，那么到底他要花多长的时间才能达到这个目标呢？每一个行业不同，但是任何行业都是一样的，你握有的客户数愈多，你的推销工作就有如倒吃甘蔗。因此，作为一位专业的推销员，你第一个意志力的考验就是不管多么的艰辛，你一定要有坚定的信念达成这里所指的最低目标。

意志力的第二个挑战是你必须驱策自己确实地执行你每日的推销计划，不管你每天计划要做多少新客户（new call）拜访、拜访几位准客户、打几通预约电话，都绝不可替自己找理由拖延每天该执行的计划，因为专业与非专业的差别就在于每天的计划执行得是否彻底。

△**尊重你的客户。**尊重客户的最基本点是任何时刻对客户一定要诚实，绝不可欺骗、敷衍你的客户。客户的“挑剔”，就是你的改善点，你要虚心诚意地接受，并尽最大的努力改善。

尊重你的客户，你就要增进自己的专业知识，给客户提最好的建议；尊重你的客户，你就要站在客户的利益点为客户考虑；尊重你的客户，你就不能为了自己的利益给客户带来任何困扰；尊重你的客户，你就要让你的客户每花一分钱都能获得相应的价值。

伟大的推销员具有三种特质：信念、爱心、技巧。注意，技巧排在第三，因为信念和爱心是法，技巧是术，法总是大于术的。唯有坚定的信念，才能助你踏平推销路上的坎坷，直至摘取最后的成功果实。



002

拥有积极的推销心态

对于成功的愿望和企图心永远是一个成功的推销员所必备的条件。一个成功的推销员对于自己所销售的产品具有无比的动力和热诚，他想要成为顶尖的人物，他有强烈的成功欲望，他绝对不会允许任何事情阻碍他达成目标。

在推销界中，因具有积极心态而成功的人数不胜数，克里曼特·斯通就是一例。

克里曼特·斯通，出生于美国一个并不富裕的家庭。他16岁时便开始帮母亲推销保险，获得意想不到的成功——他最终成为美国联合保险公司的总裁。如今，斯通对个人成功历程加以总结，创造了一套“积极的心态”的理论，这套理论使成千上万人从中受益。

按照母亲的指点，16岁的斯通来到一幢办公楼前。但从何开始呢？该怎样推销呢？他不知道，徘徊了一阵后，他有些害怕了，想打退堂鼓，毕竟他还是一个未成年的孩子。回忆这一段经历时，斯通说：

“我站在那幢大楼外的人行道上，不知道自己该怎样去做，更不知道自己能不能把保单推销出去……我一面发抖，一面默默地对自己说：‘当你尝试去做一件对自己只有益处而无任何伤害的事时，就应该勇敢一些，而且应该立即行动。’”

于是斯通毅然走进了大楼。他想，如果被踢出来，就再一



次壮着胆进去，决不退缩。在这一间办公室遭到拒绝，他便毫不犹豫地跑去敲下一间办公室的门，不断地劝说人们买他的保险。

斯通几乎跑遍了整个办公楼内的办公室，终于有两位职员向他买了保险。这是他在推销保险方面迈出的重要的一步，同时，他还学到了该怎样去克服心理障碍并向陌生人推销的方法。

从第一天的推销中，他发现了一个秘诀，就是当自己被一间办公室拒绝的人而出来后应立刻冲进另一间办公室，这样做是不给自己时间犹豫，从而可以克服自己的畏惧感。对此，他说：“一位成功的推销员，应该具备一股鞭策自己、鼓励自己的内动力。只有这样，才能在大多数人因胆怯而裹足不前的情况下，或者在许多人根本不敢参加的场合下大胆向前，向推销的高境界推进。正是这种推销员，凭着高度的乐观、自信和上进心，凭着鞭策鼓励自己的内动力，总能克服害怕遭人白眼和被拒绝的‘心魔’，勇敢地去向每一个他可能遇到的陌生人推销自己的商品。”

随着推销业绩的不断高涨，斯通对自己做了一个全面的分析。他发现，正是因为自己有了“积极的心态”，才获得了如此巨大的成功。

那么怎么才能培养“积极的心态”呢？斯通说：“最好的办法是从工作中寻求满足。”他又说：“也许工作并不那么容易，那么你应该多做调整来配合自己的个性和能力，使自己快乐。这种方式可使自己的态度由消极变积极。”

如果一个人始终保持积极的心态，养成“立刻行动”的习惯，那么他就会在处理事务时从潜意识里得到行动的指令，将想法付之于行动，从而迈向成功。



003

学会正面思考

正面思考不是所谓的理性思考或者识时务的嘴上说说而已。有口无心地嚷嚷一下：“好，从现在起我会想法积极些”，这样根本毫无用处。

正如所有技能无不经学习而掌握，潜意识也要经过无数次的反复示意（如对心理做建设、构思图像等）才能修炼成功。换言之，经过不断的重复作用，自我肯定与说服人的力量才能滋长。因为不断重复地肯定乐观思想，会把潜意识中长期以来的消极想法消除，能让人对你产生信任感，有说服力，能赢得人心。

以下就是一些有关正面思考的建议，希望你能记住并运用它们：

①世界上充斥着神经机能衰弱者和胆怯的人！唯有你能往好处想，并借助精神上的能量达到健康与完美！

②积极的人不谈恐惧与烦恼，只谈人生目标、梦想与希望。

③绝不钻死胡同，因为一定有活路；能往好处想的人，才找得到出路。

④积极的人绝不持反对态度，他一定是赞同的。

⑤了解自己“要什么”和“为什么要”，因此每一刻都是有意义的。

⑥能坚持目标的人，才能达到目标。

⑦目标图像构筑得越明确，就越能早日实现。建构目标并不断重复，就会理想成真。

⑧如果化决心为意念，相信“我能行”，潜意识就会自动



帮忙。

⑨不相信偶然，要知道自己才是成功的创造动力。

⑩对别人越有益，对你而言成就越大。然而，为自己做得越多，日后才能为别人做得更多！

⑪正面思考能吸引有益的事物。

⑫有悲观想法的人，要有悲情倏然即至的准备。对别人和自己都不该有悲观、否定的念头。

⑬想法积极的人不会问：人生还有什么指望？而该自问：对人生和自己，我该提出什么样的要求？

⑭感觉不会受想法影响，只有行动才能影响它。

⑮掌握思想，能使你有掌握身体与人生的力量。释迦牟尼佛如是说。

⑯思想积极的人不会与悲观者同流。他的人生一定会迈向幸福、快乐、成功。

⑰不断对潜意识进行建设是另一种特殊形式的思考，它能创造新事物。

⑱积极思考的人相信自己的希望和构筑的图像能实现。倘若他产生疑虑，潜意识的力量就不会有效力。

⑲相信生命中发生的事无一不该由自己负责。

⑳所有我们四周之物，无一不源自想象。许多最初被嘲笑的念头，日后却证明是绝佳的创意。

㉑每个人每天都该和潜意识作接触，请拨些时间出来，即使在喧嚣熙攘的日间，你也会听见潜意识细微的颤荡。

㉒当今环境污染程度众人皆知，但心灵的污染尤其严重，所以请保护你的潜意识！它是懂得取舍的，所见所闻统统照单全收。因此，你要学会只灌输它积极正面的东西！

㉓有什么样的思想，就会造就什么样的人生。

㉔不要怨叹无法扭转的厄运，不要为犯下的错找推托之词。要知道，自己才是左右人生的主宰。

㉕思想会影响一切，所谓“诚于中，形于外”，包括你的表



现、言语、健康、外貌、行为以及你的成就。

②⑥只有自己真正理解的事物才能对你有帮助。因此，你必须不断拓宽知识领域。

②⑦整个宇宙的构成，不外乎吸引与排斥两种力量。人生也是积极与消极双向振荡的结果。请选取正面积极的一方，面对别人，你才能展现良性的正面。

②⑧时时牢记：你是独一无二的！掌握自己的意识，才不会受外界干扰和影响！

②⑨成功的秘密在于信赖感。信赖能唤起你和客户的内在力量。信赖自己，是你该学的第一课。

③⑩人人需要被注意、被肯定和爱。越能将之施予人，你越能获得回报。

③⑪你必定拥有某些未被人知的潜在才干，请务必努力发掘开发它。确信自己是“特别的”，有助于你加速开发潜能。

③⑫你有能力做意识性思考，这也就是说，只有你才能有目的地把握自己的命运和未来。

③⑬疾病源因于未实现的愿望，因此，请对人生常存感激之心。只要心怀感激，周围的人将会帮你打开成功的门。

做到了正面思考，你还是有可能遭遇困难，不过比别人略胜一筹的是：你自己不会是问题所在，也就是说，你能轻易化解所有困难。