

掌握销售学的知识
成为生意场的精英

超值金版
29.00



每天学点 销售学

大全集

宋洪洁◎编著

销售是一个被认可的过程。对于销售人员来说，只要让顾客认可了自己、认可了公司、认可了产品，销售就一定能成功。



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE



掌握销售学的知识
成为生意场的精英



每天学点 销售学

大全集

宋洪洁◎编著



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

每天学点销售学大全集 / 宋洪洁编著. —上海:
立信会计出版社, 2011.4

(超值金版)

ISBN 978-7-5429-2853-5

I. ①每… II. ①宋… III. ①销售学-普及读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第052381号

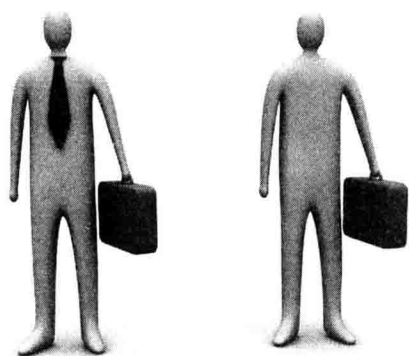
策划编辑 蔡伟莉
责任编辑 张巧玲
封面设计 久品轩

每天学点销售学大全集

出版发行	立信会计出版社	
地 址	上海市中山西路2230号	邮政编码 200235
电 话	(021) 64411389	传 真 (021) 64411325
网 址	www.lixinaph.com	电子邮箱 lxaph@sh163.net
网上书店	www.shlx.net	电 话 (021) 64411071
经 销	各地新华书店	

印 刷	廊坊市华北石油华星印务有限公司
开 本	787毫米×1092毫米 1/16
印 张	24.75
字 数	521千字
版 次	2011年4月第1版
印 次	2011年4月第1次
印 数	1-12000
书 号	ISBN 978-7-5429-2853-5/F
定 价	29.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换



读懂顾客的心理，抓住成交的关键，开发自身的潜能，
提高攻心说服力，你就是一个快乐、成功的销售冠军。

超值金版——家庭珍藏经典畅销书系



《在家就能做的99种网上生意》

29.00 元 16 开



《富人的理财习惯大全集》

29.00 元 16 开



《男人的弱点女人的弱点大全集》

29.00 元 16 开



《给心灵洗个澡大全集》

29.00 元 16 开



《再苦也要笑一笑大全集》

29.00 元 16 开



兴盛乐

国兴文盛 乐在阅读

前言

据统计，我国目前至少有 6 500 万名销售员，活跃在社会的各个行业中。这个数字不但说明销售员队伍的庞大，也恰恰说明了销售工作确实是一个可以为人们提供广阔发展空间的职业；是一个可以实现自己人生价值的职业。没有任何一个行业，能够比从事销售更能让人快速升迁，得到高薪的职业了。同时快速发展的社会需要更多的销售人才，经济大潮中的企业需要真正的销售精英。

随着经济的不断发展，信息共享程度越来越高。销售已经成了企业发展和生存的命脉，销售员的工作业绩，直接影响着企业的经济效益。

每一家企业都期待自己可以拥有一支勇猛无敌的销售队伍；每一个销售员都希望自己可以成为这支金牌队伍中的先锋队员。然而，在数以千万计的销售员中，像乔·吉拉德、原一平那样的销售巨人，实在是微乎其微。绝大多数的销售员，还是在寒来暑往，顶风冒雨中辛苦奔波，但是得到的收获确实相当的微小。那么，同样是销售员，为什么就不能像乔·吉拉德、原一平那样成功呢？其实归根结底，就是在销售技巧和销售方法上存在问题。

销售是一个被认可的过程，首先要让对方认可自己，只有对销售员认可了才有第二步，然后就是要让对方认可公司，认可产品。任何一个创造优秀业绩的业务员都是一个能被客户接受和认可的业务员。只要让对方认可了自己，认可了公司，认可了产品，销售一定能成功。

成功的销售不仅仅依靠完美的产品，更需要完美的业务员。

日本东京贸易公司有一位专门负责为客商订票的小姐，她给德国一家公司的商务经理购买往来于东京、大阪之间的火车票。不久，这位经理发现了一件趣事：每次去大阪时，他的座位总是靠列车右边的窗；返回东京时又总是靠左边的窗口。经理问小姐其中缘故，小姐笑答：“车去大阪时，富士山在你右边，返回东京时，山又出现在你的左边。我想，外国人都喜欢日本富士山的景色，所以我替你买了不同位置的车票。”就这么一桩不起眼的小事使这位德国经理深受感动，促使他把与这家公司的贸易额由 400 万马克提高到 1 200 万马克。





一个小小的细节，为公司带来了很大的收益，很多时候，销售就是从提供服务开始的。要想取得卓越的销售业绩，就要从现在开始，约束自己的行为，让自己成为最能被客户接受的人。修炼自己，培养能帮助自己成为优秀业务员的好习惯，努力提升自己的个人修养，向世界上最伟大的推销员学习销售之道，这样才能在老板和客户之间更好地生存下去，才能取得更好的业绩。

《每天学点销售学大全集》一书，给广大推销员提供了实用的销售方法，有助于销售人员清晰、准确、自信地传达信息；讲述了一系列销售技巧，以提高销售人员的表达能力，使客户能够感受到销售人员给予他们的关注和敬意，使销售人员的产品介绍引人入胜，让销售人员的诚信深入人心，帮助销售人员与客户建立长期合作的伙伴关系，让销售人员的销售额直线提升。

作为一名销售人员，你会从本书中得到实用的、鼓舞人心的销售建议，涉及产品介绍、客户拜访、客户交谈、电话销售、网络销售、销售成交、销售服务、销售回款等方面的精彩内容。希望通过本书的学习，你能早日成为一名顶尖优秀的销售人员！

本书适合各行各业从事销售工作的人士阅读，是所有销售人员打开销售成功之门的金钥匙。衷心地希望广大读者对本书提出中肯的意见和建议，以便本书再版时作出修订。

超值金版——家庭珍藏经典畅销书系



《会做人会说话会办事大全集》
29.00 元 16 开



《有效沟通大全集》
29.00 元 16 开



《狼道大全集》
29.00 元 16 开



《人性的优点大全集》
29.00 元 16 开



《人性的弱点大全集》
29.00 元 16 开

目录

成功素养篇 发现你的销售力量

第一章 修炼自己

——建立良好的销售心态

要有一颗永不倦怠的心	002
要有恒心，不轻言放弃	004
摆正心态，销售并不是乞求	007
最阻碍成功销售的四种心态	009
学会自律，不偷懒	010
推销时要谦虚	012
推销员态度要友善	014
每天都自信满满	015
做销售一定不要急于求成	016

第二章 全副武装

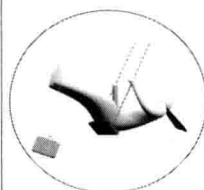
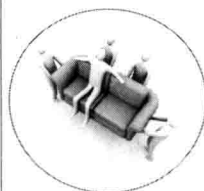
——树立完美的自我形象

注重自己的仪表	018
穿衣打扮的技巧	020
不同级别推销员的穿着要领	022
男女推销员的着装法则	023
西装穿着有讲究	025
着装要讲究配色与款式	027
让自己的形象充满活力	028
展现你的专业形象	029
让眼神为你说话	031
销售员一定要懂握手礼节	033
练就内在的精神气质	035

第三章 战胜拒绝

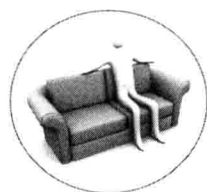
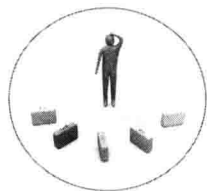
——被拒绝是销售的开始

在客户面前毫不气馁	037
-----------------	-----





目录



要勇敢，不怕被拒绝	039
正视失败与拒绝	041
客户为什么拒绝我	043
要有被拒绝的心理准备	045
破解被拒绝心理	047

第四章 进身之阶

——成功从销售自己做起

推销自己原则	050
不断学习超越自己	051
成交始于了解自己的销售模式	054
设定自己的销售目标	057
精通自己所销售的产品	059
要养成良好的销售习惯	061
要学会合理利用时间	063
每天坚持写日记	066
拥有优秀销售员那样的品行	068
先做信誉，后卖产品	069

第五章 乐在销售

——销售路上的精神武器

要乐观不要倾向消极	072
将热情融入销售当中	074
永远保持自信的心态	076
没有不可能，一切皆有可能	079
爱将使你成为伟大的推销员	080
劳逸结合，会休息才能做得好	082
学会排解销售中的压力	083

心理战术篇 销售就是一场心理博弈战

第六章 破解客户的心理密码

——钓鱼要像鱼一样思考

掌握顾客的消费心理	090
-----------------	-----

读懂不同顾客的性格特征	092
读懂上门顾客的心理	101
读懂不同年龄段顾客的消费心理	106
为客户着想，双赢法则	111
从顾客喜好出发	112
赢得顾客的心就能赚大钱	114

第七章 满足客户的心理需求

——触动客户的购买神经

激发客户的购买欲望	116
抓住客户有意购买的时机	117
刺激客户购买的 7 个心理战术	119
满足顾客需求的 19 个要点	121
引起客户的注意和兴趣	122
引导客户的兴趣向购买欲望转化	123

第八章 封杀客户的心理抗拒

——卸下客户的心理防御

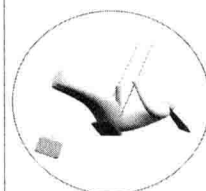
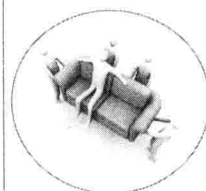
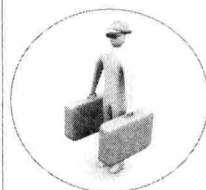
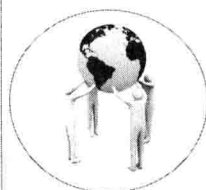
不给顾客说“不”的机会	125
自如应对客户的推脱借口	127
有效控制局面的策略	127
应对客户拒绝的 11 种办法	128
应付客户说“不”的技巧	130

第九章 洞察客户的心理变化

——读懂客户的肢体语言

察言观色，读懂客户的内心世界	133
读懂客户表示怀疑的肢体语言	134
读懂客户表示不满、反感的肢体语言	135
读懂客户表示积极态度的肢体语言	136
读懂客户表示考虑的肢体语言	138
读懂客户表示冷漠的肢体语言	139
细致观察把握客户的肢体语言	140

目 录





目录

第十章 俘获客户的心理博弈

——让客户接受你的产品

攻心为上，俘获客户	143
成交以后尽量避免客户反悔	144
欲擒故纵，抓住客户的心	146
以静制动，任何时候都要掌握主动	147
以退为进，绕个弯也许效果更好	149
产品示范要给客户留下深刻印象	150
帮助客户得出正确的结论	152
介绍产品时要突出卖点	153

第十一章 打开客户心门的钥匙

——出奇制胜的心理定律

250 定律	158
哈默定律	160
1%定律	161
金斧头定律	163
梅菲定律	165
墨菲定律	167
帕金森定律	168
麦吉尔定理	169

客户关系篇 不断挖掘客户这座金矿

第十二章 客户开发

——迈出销售第一步

大胆地与陌生人说话	174
客户的筛选与资源的叠加积累	176
准客户会出现的地方	177
如何锁定自己的目标客户	179
寻找潜在客户的主要方法	181
寻找自己的引路人	183
通过“转介绍”开拓潜在客户	184
寻找客户时不要忘记朋友	185

寻访新客源并不断地建立客源	186
采用合理的方法进行陌生推销	187
如何在展览会上抓住客户	190
在联谊会中结识更多准客户	193
与客户联谊时常采用的方法	196
开发经销商的八大招法	199

第十三章 掌控客户

——弄清客户的底牌

知己知彼，百战不殆	202
轻松教你客户管理	204
做好客户管理	205
建立客户档案，更多地了解客户	208
委婉试探客户购买意图	210

第十四章 跟进客户

——抓住客户不放松

灵活应对不同类型客户	213
尽最大努力获取客户信任	217
双赢互利不要漠视客户利益	218
客户的时间一定要更加珍惜	220
迁就客户达成销售	222

第十五章 催收回款

——实现真正的销售

精明收款 10 大技巧	223
催收货款的口才基础	226
把握催收货款的制胜因素	227
机智应对欠款人的借口	229

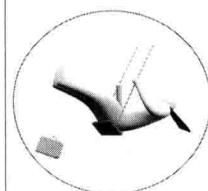
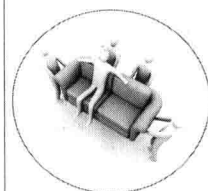
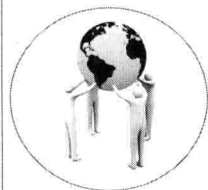
口才话术篇 运用语言艺术“声”入人心

第十六章 巧设开场

——三言两语锁定乾坤

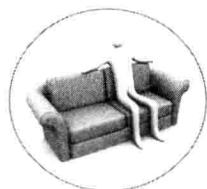
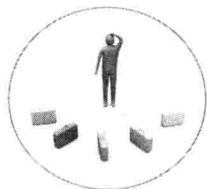
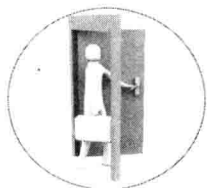
好的开场白是成功的一半	234
-------------------	-----

目 录





目录



创造性的开场白	236
巧妙设计开场白	237
让自己成为宣传大使	240
用开场白吸引客户的注意力	243

第十七章 善于提问

——巧妙设疑问出端倪

巧妙询问	246
一定要想好再提问	249
询问的辅助语言	251
锤炼向客户提问的技巧	253
五种常见的提问方法	255

第十八章 谈话技巧

——积极沟通有效说服

引导对方说“是”	258
把握沟通的五大语言技巧	260
神奇的沟通用词转换法	263
语言、语调同步技巧	268
努力促进沟通的互动	270
交谈中应避免的弊病	272
顺着顾客的思路进行说服	274

第十九章 学会倾听

——默默不语听出真意

沟通中要耐心倾听	277
倾听也是一门艺术	279
良好的倾听有助于推销成功	281
掌握娴熟的倾听技能	284
倾听的原则与技巧	287
积极地倾听	288
听力障碍及应对措施	292
善于倾听客户的抱怨	295
发挥倾听的价值	296

目 录

第二十章 适度赞美

——良言一句锦上添花

赞美要有分寸	299
嘴甜能吃热豆腐	300
从赞美客户的宠物入手	302
赞“美”，让女人自愿掏腰包	303
赞美要有的放矢	305
赞美要出于真诚	307
赞美并不等于拍马屁	308

第二十一章 接打电话

——妙言巧语一线万金

向陌生人打电话前的心理准备	310
拨动电话号码，你准备好了吗	311
电话约见客户的常识	313
电话营销及全程策划	314
怎样用电话推介产品	317
电话营销的策略	319
电话销售巧妙处理异议	323
避免电话推销中可能出现的错误	326
让客户记住你的声音	327
找对决策人	329
缩短谈话时间，次数才是关键	331

销售技巧篇 产品销售的决胜利器

第二十二章 着眼细节

——细微之处见真功

不要弄错了购买决策者	334
巧送礼品加深情谊	335
站在客户立场上看问题	337
适度冷淡更有利于成交	339
诚信与销售同样重要	341
察言观色判断客户购买能力	342

