

砥 砺 心 灵 学 习 成 功 缔 造 幸 福

XUEHUI QUANNENG
XIAOSHOU JIQIAO

一本书

学会

全能销售技巧

经典读库编委会 / 编写

金牌销售必备的实战“红宝书”

销售是世界上最伟大的职业，一个顶尖的销售人员必须拥有政治家的睿智头脑、艺术家的敏锐眼光、外交家的善辩口舌、邮递员般永远不怕磨破的双脚……



内蒙古出版集团
内蒙古人民出版社

014033787

F713.3
398

XUEHUI QUANNENG
XIAOSHOU JIQIAO



学会

全能销售技巧

经典读库编委会 / 编写



内蒙古出版集团
内蒙古人民出版社

F713.3
398



北航

C1722088

图书在版编目 (CIP) 数据

学会全能销售技巧 / 经典读库编委会编写. --呼和浩特:
内蒙古人民出版社, 2013.9

ISBN 978 - 7 - 204 - 12393 - 3

I. ①学… II. ①经… III. ①销售 - 方法
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第223084号

学会全能销售技巧

编 写 经典读库编委会
责任编辑 李 杰
文字编辑 王 涛
装帧设计 赵 静 王 波
美术编辑 许瑶瑶
出版发行 内蒙古出版集团 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦
印 刷 北京外文印务有限公司
开 本 787 × 1092 1/16
印 张 18
字 数 250千
版 次 2013 年 10 月第 1 版
印 次 2013 年 10 月第 1 次印刷
印 数 1 - 10000册
书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 12393 - 3/G · 2672
定 价 29.80元

如出现印装质量问题, 请与我社联系。联系电话: (0471) 4971562 4971659

前言

您是不是曾因客户的拒绝懊恼过？是不是有过被客户扫地出门的经历？是不是经常忽略一些成交前的细节？是不是不知道如何向客户介绍产品？是不是……

很多有过销售经历的人都有这样一种感慨：做好销售不容易。的确，销售是一个极具挑战性和复杂性的工作。说它具有挑战性，是因为在做销售之前，销售人员就要学会努力说服自己、战胜自己，并且要有勇有谋地应对陌生的客户群；而复杂性则体现在它汇集了营销学、管理学、心理学、经济学、人际交往学等众多学科的知识，而且要时刻与形形色色的人群打交道，这些常令很多销售新手头疼不已。

销售就真的那么难吗？其实也不尽然，任何一项工作都需要有一个入门的技巧和秘诀。只要找到了它们，成功不是难事。那么，成功销售的秘诀在哪里？

若是把销售活动比作一场战斗的话，那么与客户博弈的过程就是“双线作战”。何为“双线”呢？其一是心理上的，其二是嘴巴上的。

销售需要心理战。这是破解销售难题最根本、最有效的办法。所谓“万变不离其宗”，抓住了客户的心理等于抓住了对方的真实意图，也就摸准了成功的脉搏。利用心理战或塑造强大气场，或结交业界朋友，或读懂客户心声，或营造有利态势，或言明利害游说，或巧用暗示制胜等，对于销售都是十分有帮助的。

销售需要“君子动口”。销售不是一场哑剧表演，交际技巧在销售活动中占据着非常重要的位置。通过一些交际技巧，可以使原本没有购买意向的客户购买你的产品，可以使客户的抱怨和不满瞬间冰释，等等。可以说，会说话、说好话应该贯穿于整个销售活动中。

空洞的理论是无味的，想要知道具体怎么做，您一定不能错过我们倾心打造的这本书。有它的指引，您会在成功的道路上越走越快。

从整体上看，本书分成六大部分，分别是：“‘打铁还需自身硬’，销售先售己”；“‘我’的客户‘我’做主！”；“拜访前的准备”；“优秀的销售员都是天生的心理学家”；“销售是一场没有硝烟的战斗！”；“电话电脑，打造‘顺风耳’和‘千里眼’”，分别向您展示了销售工作的自我准备、如何拜访并

维系客户、如何做一名合格的销售心理医生、如何成功的推销产品以及新通讯科技的运用等方面的问题。书的内容涵盖全面，涉及范围广，基本囊括了您在销售活动中遇到的种种情况。

从单篇上看，本书的150多篇与销售有关的文章，单篇的布局是从一个个的销售现象中发现问题，并找到解决问题的办法。每篇文章的行文重点放在如何解决销售活动中遇到的问题，这为您提供了一些参考意见。可以说，单篇布局严谨、结构紧凑、重点突出、详略得当。

除了以上特色，本书还有以下几大特点：

第一，共性与个性的统一。比如第四章的“抓准客户的普遍心态”与“不同类型的客户需要各个击破”这两节。这样的布局既可以让你抓住客户普遍的心态，又可以有针对性地应对不同寻常的客户。

第二，理论与实践相结合，语言风格多样。每篇文章除了议论的文字，还穿插了一些小故事，让本书的语言风格在简洁、易懂的基础上又增添了一些可读性、趣味性。

第三，与时俱进。比如本书最后一个章节，讲的是电话、电脑、博客、微信等新兴的营销方式，帮助您拓宽视野和成功的渠道。

俗话说：“不想当将军的士兵不是好士兵。”同样，不想成为优秀的销售员也不是一个好的销售员。通过阅读这本书，您既可以领略到阅读的乐趣，也可以了解与销售有关的专业知识，在轻松愉快的氛围中掌握销售秘籍。

每一位在销售行业奋斗不息的创业人士都应该品读一下这本书！

每一位立志想成为“销售达人”的精英都应该品读一下这本书！

最后，祝大家都能实现自己的销售梦想，成为一名合格甚至出色的销售大师。



“打铁还需自身硬”，销售先售己

必胜，因为“我”有良好的销售心态!.....	2
你需要一颗炽热的心.....	2
乐观让阳光随行.....	4
销售从自信开始.....	6
鼓足勇气，战胜怯场.....	8
向着目标前进.....	10
向对手学习，常有一颗“取经心”.....	12
做好被拒绝100次的准备.....	13
把握正确的销售理念，让成功成为必然.....	16
“第一印象”很重要.....	16
尊敬你的客户.....	18
客户是你的朋友.....	19
要做就做业务顾问.....	21
客户的批评是进步的阶梯.....	23
要有正确的时间观念.....	24
要有忧患意识.....	26
扎稳成功销售的“马步”.....	27
诚信是第一要义.....	27

微笑并继续保持微笑	29
热情地赞美你的客户	31
做客户的忠实听众.....	33
幽默，为你的魅力值加分	35
拥有光芒四射的才华	37
展示你灵活聪明的应变力	38
学会控制自己的情绪	41



“我”的客户“我”做主!

“渔网”撒到有“鱼”的地方	44
万箭齐发——名片“外交”机会多.....	44
暗度陈仓——送礼也是一种学问.....	46
刨根问底——深层挖掘客户的背后资源	48
无心插柳——随机电话里蕴藏的意外惊喜	50
互通有无——共享人脉战术.....	51
沧海遗珠——如何重新开发未成交的客户	53
擒贼擒王——找到有购买决策权的人	55
打下“江山”，更要守住“江山”	57
建立客户资料档案.....	57
构建人脉关系网.....	59
记住客户的名字.....	61
要与客户保持长期联系	62



拜访前的准备

拜访客户“前规则”	66
准备好辅助的销售工具	66
熟悉产品的相关信息	67
设计一份拜访路线	69
拜访客户前的信息整理	71
你的礼仪价值百万	72
拜访客户的着装礼仪	72
选择合适的约见时间	74
拜访前应熟知的基本礼仪	75



优秀的销售员都是天生的心理学家

抓准客户的普遍心态	78
客户都怕上当受骗	78
满足客户“贪便宜”心理	79
性别差异，需谨慎对待	81
客户趋众，你更主动	83
妙用客户好面子的特点	85
巧妙利用客户冲动心理	87
你不卖，客户偏要买的逆反心理	89

客户只关心产品带来的利益	91
客户的秘密你不能说	93
不同类型的客户需要各个击破	94
独断专行型客户——“我”要做的是服从	94
随和温顺型客户——“我”需要感动客户	96
小心谨慎型客户——多余的话“我”不说	98
喜好炫耀型客户——赞美、夸奖，然后就是拿下	100
沉默寡言型客户——用“我”的真心换来客户的微笑	102
犹豫不决型客户——“这个建议怎么样？”	103
标新立异型客户——给客户一个发挥个性的舞台	105
墨守成规型客户——让客户跟着“我”走	107
斤斤计较型客户——给客户一些实惠	108
总结分析型客户——请客户帮“我”分析	110
学会用耳朵“分析”客户	112
口头语展现客户的个性	112
从称呼中衡量客户与自己的心理距离	114
过滤掉客户的虚假言辞	116
从谈话中发现客户的关注点	117
通过语言风格看客户性格	119
从细节中了解客户	122
了解客户的头部动作	122
眼睛泄露客户内心的秘密	124
读懂客户的笑	125
读懂客户的手部动作	126
走姿、站姿中蕴藏的玄机	129
从客户的坐姿中看出的学问	130

从选择座位的细节看客户心理	132
从饭局中看客户的心理	134
从吸烟中了解客户的心理	135
从付款中看客户的心理	137



销售是一场没有硝烟的战斗!

话语战，四面开花	140
五种提升吸引力的开场白	140
开场白的注意事项	142
用客户听得懂的语言介绍产品	143
多让客户说肯定的话	145
委婉的表述有时会制造惊喜	147
引导客户做出承诺	148
把销售目标放在退一步的地方	150
把握分寸，适度“激将”	151
反复强调，让客户印象深刻	153
用怀旧的方式搞定客户	154
用小话题推动大交易	156
巧用策略，激发客户的好奇心	157
发挥想象力，为客户造梦	159
用故事赚取客户的心	161
“瑕不掩瑜”，不妨说一下产品的缺点	162
引导客户购买更多的产品	164

索问战，诱敌深入	166
三种提问方式助你赢得先机.....	166
用“二选一”的问法锁定客户.....	168
用问题引导客户做出新的选择.....	169
用好手中的“武器”	172
善用销售辅助材料，让介绍事半功倍.....	172
发挥数据的魔力说服客户.....	174
成功地展示胜过千言万语.....	176
联合他人，巧施“黑脸—红脸”战术.....	177
利用环境达成交易.....	179
让客户加入你的行动.....	181
客户的小孩也能为我所用.....	183
用电子邮件“E”到客户.....	184
价格是一场“肉搏战”	187
在产品报价上做足工夫.....	187
有备无患，预留降价空间.....	189
化整为零，分解价格.....	190
产品讨价还价的策略.....	192
运用比较法，促使客户自动加价.....	194
客户喜欢折中价格.....	196
判断客户的喜好，对价格进行弹性收缩.....	198
注意！不要掉进销售“雷区”	200
恶语伤人六月寒，销售七大禁语.....	200
不要把话说得太满.....	202
不要贬低竞争对手的产品.....	204
不可忽略客户的生活细节.....	205
死缠烂打不是销售的好办法.....	207

不要忽视与客户的摩擦	209
心急吃不了热豆腐，成功不要急于一时	210
若是“敌人”发起了挑衅	212
客户认为你“自卖自夸”怎么办	212
客户说“价格太贵”怎么办	214
客户的同伴持反对意见怎么办	216
客户认为你的产品不是名牌怎么办	217
客户不喜欢“最后一件”怎么办	219
客户要回家商量一下再买怎么办	220
如果“敌人”负隅顽抗.....	222
以退为进，赢得订单	222
求同存异，棘手问题冷处理	224
巧说反话，化解客户抗拒	226
设置假想敌，与客户“化敌为友”	228
冲锋号已响起，“胜利”就在眼前.....	230
减少客户对风险的担忧	230
缩小范围，客户决策就更明确	232
故意给客户制造紧迫感	233
给一点善意的“威胁”，刺激对方	235
售后总结，迎接新的挑战	237
签单之后的学问	237
售后自我总结	238
搞懂客户为什么会流失	240
提供优质的售后服务	242



电话电脑，打造“顺风耳”和“千里眼”

电话营销	246
打电话前的准备工作	246
选择打电话时机.....	248
学会如何开口.....	250
成功邀约你的客户.....	252
巧用电话，让客户说了算	254
巧闯前台、助理、秘书关	256
接听电话的技巧.....	257
电话销售经常遇到的客户语言	259
网站销售	261
网络销售和网上销售平台	261
为网上店铺打造金字招牌	262
做好描述促进成交.....	263
做好服务，留住买家	265
博客营销	266
重视博客营销.....	266
博客营销的独特价值和注意事项	268
提升博客流量技巧.....	269
营销博客文章的两大特点	271
营销博客的写作法则	272
微信营销	273
微信营销的独特卖点	273
微信营销的四种模式	275



“打铁还需自身硬”， 销售先售己

想要做好销售工作，并不是一件容易的事，它需要一个人全方位的素质。口吐莲花固然很重要，但自身的修行更是必不可少，聪明的销售人员都将自我磨练作为一门必修课。因为他们知道，只要有一颗强大的心、只要有一个正确的理念、只要有扎实的基本功，再大的困难都是浮云！

XIAOSHOU



JIQIAO



必胜，因为“我”有良好的销售心态！



销售金句 好的销售心态是成功的开端！

◆ 你需要一颗炽热的心

美国一个权威机构曾经对各行各业被公认的“成功者”进行走访，总结出一个共同点，那就是他们都热爱自己的工作。

你经常这样暗示自己吗？“销售是高尚的职业，销售是一份有前途的工作！”如果你的答案是肯定的，那么，总有一天你会在销售领域赢得一席之地；如果你的答案是否定的，或许你应该重新规划一下你的人生。

很多人不愿意从事销售工作的原因在于，他们认为销售是一个工作强度大、工资不稳定、容易遭白眼、可替代性强的工作。试问，当我们笼罩在这样的“阴影”下从事销售的工作，怎么能够热爱它呢？实际上，每一份工作都有其存在的价值，只不过是内容与形式的差异。销售工作也不例外，销售人员是以“专家”和“顾问”的身份向客户推销产品，与客户也是平等的关系，甚至应该说是在心态上更具优势，因为你是为了满足他们的需求而来。因此，你不能在客户面前表现得冷漠。你只有拥有一颗热爱工作的心，客户才会真正走进你的世界。如果你看不起自己的工作，总是表现出一股不屑一顾的姿态，这样根本得不到客户的好感。试问一句，你连自己的工作都不热爱，谁会相信你的产品呢？

一天，某顾客在看一款冰箱的时候，刚入职的销售员A并没有主动热情地接待客户，而是一直在玩弄自己的手机，时不时地扫客户一眼，说着一些无关痛痒的话，这让原本心情平静的客户变得十分反感。虽然电冰箱的性能非常不错，但这位客户最终还是没有购买。客户走的时候说了一句：“我没有想到你对工作的态度如同你所售的东西一样让人感觉到冷冷的。”

上面的例子说明，销售没有一颗主动热情的心是不行的。世界上著名的



销售大师乔·吉拉德曾经说过：“有人认为我天生就是为销售而生的，因为我十分热爱销售工作。我也确实认为，我早年成功的主要原因是我热爱销售工作。同我在一起的其他销售人员比我更有才能，但是我的销售额却比他们的多，这是因为我拜访客户比他们多。在他们看来，销售工作是单调乏味的苦差事。在我看来，它却是一场激动人心的比赛。”确实，销售工作需要激情和热忱。有了这样的情感，即使你的才能不如别人，也一样能够迸发出无限地能量。作为一名销售人员，特别是刚刚涉足的新人，不管拜访什么样的客户，一定要有热爱工作的热忱，保持一种激昂的姿态，只有这样，客户才肯心情愉快地与你交谈。

小刘是某公司的销售新人，但他一直觉得销售是个拿不上台面的工作，因此每天低声叹气、业绩平平，对待客户也是如临大敌一般。与他相反，该公司一位长期做销售的长者，每天都是以饱满的热情面对客户，虽然他的年龄已经不太适合销售这份工作，但凭借他的工作态度，早已稳坐公司第一销售员的位置。

想要在销售工作中充满热情，可以培养自信、乐观、积极、包容的心态和创新的观念，同时放下架子和面子，摆脱虚荣心理的束缚。自信能让我们在销售过程中随时充满能量；乐观能让我们轻松地与被拒绝的阴影中走出来；积极能让我们随时掌握销售的主动权；包容能让我们找到更宽广的人脉；创新能够激发我们无限的潜力；摒弃虚荣让我们能够真正地塌下心来做事。具体来说，你可以在以下方面着手。

第一，点燃你的激情。激情能够带你迅速走出失落的阴影，重新燃起对成功销售的渴望之情，让你的才能尽情发挥，有用武之地。

第二，懒惰的情绪不能有。惰性是阻碍成功销售的一大杀手，对于销售人员的意志损伤极大。如果你现在深深陷入惰性的泥沼，你可以每天给自己制定个销售目标，无论多忙，都要完成；或者给自己的销售活动留个时间的限度，在即将截止的日期内，人都会高效率地工作；再者可以与自己打赌，如果在规定时间内完成销售业绩，可以适当奖励一下自己。

第三，远离消极思想。生活中，会有很多消极的思想左右着你的情绪。



这时，你应该学会舒缓身心，深吸一口气，感受生活的美好，然后将好的心态带进销售活动中。这样，明媚的阳光才能走进你的内心世界。同时，销售人员也不应该眷恋自己的“温床”，安逸的环境永远都不适用于销售领域，贪图安逸就会像“温水青蛙”一样，等到死亡。

第四，描绘成功的愿景。对销售人员来讲，“望梅止渴”和“画饼充饥”是调动自己情绪的好方法。工作中，销售员可以试着时不时地为自己勾勒出一幅事业成功的人生图景，这样能极大地调动自己的情绪，激励自己的斗志，使自己有更大的动力投入到销售工作中。

第五，不要有满足的心态。销售人员最大的忌讳就是躺在自己以前的“功劳簿”上，走不出来。销售人员应该时时刻刻提醒自己，不断超越自己。试着每天都拜访几位客户，或是用更多的时间提高自身的专业素质，将目标定的高一些，你就会在工作中投入更多的热情和精力。

金牌销售人员的创业经历告诉我们，销售工作并不丢人，它是一个高尚的职业。当你精通销售的奥秘，成为一名成功的销售大师的时候，你会感谢自己当初是那么热爱销售这份工作。

乐观让阳光随行

不论你是初出茅庐的小辈，还是能堪当大任的前辈，销售这份工作总要遇到“瓶颈期”。如何度过这个“瓶颈期”似乎是每个销售人员都会考虑的问题。若处理得不好，你会前功尽弃、功亏一篑；若处理得当，那很可能就预示着成功的到来。

很多销售人员总结自己成功的时候，谈起的并不是那些眼花缭乱的推销秘籍。事实上，他们认为销售能否成功关键取决于心态。拥有什么样的心态，就会取得什么样的成绩。诚如英国作家狄更斯所说：“一个健全的心态比一百种智慧都有力量。”销售人员的业绩不是由命运掌控的，而是取决于你的心态。积极乐观的心态，能将自身最大的潜能释放，成功也就随之而来了。

日本推销大师原一平身材矮小、相貌平平。然而，原一平并不因为自己“矮冬瓜”的形象自怨自艾，他总是乐观地面对周围的一切。