

THE

SOLUTION

SELLING®

FIELDBOOK

解决方案销售 实施手册

实用的工具、

助你成功拿下订单

基斯·M·依迪斯(Keith M.Eades)

(美)詹姆斯·N·塔奇斯通(James N.Touchstone) 著

蒂莫西·T·苏里文(Timothy T.Sullivan)

武宝权 译



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



解决方案销售实施手册

The Solution Selling Fieldbook

基斯·M·依迪斯 (Keith M. Eades)

(美) 詹姆斯·N·塔奇斯通 (James N. Touchstone) 著

蒂莫西·T·苏里文 (Timothy T. Sullivan)

武宝权

译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Keith M. Eades, James N. Touchstone, Timothy T. Sullivan: The Solution Selling Fieldbook
9780071456074

Copyright © 2005 by Solution Selling, Inc.

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) and Publishing House of Electronics Industry. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright ©2014 by McGraw-Hill Education (Singapore) Pte. Ltd. and Publishing House of Electronics Industry.

版权所有。未经出版人事先书面许可，对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播，包括但不限于复印、录制、录音，或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字翻译版由麦格劳-希尔（亚洲）教育出版公司和电子工业出版社合作出版。此版本经授权仅限在中华人民共和国大陆（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾）销售。

版权©2014 由麦格劳-希尔（亚洲）教育出版公司与电子工业出版社所有。

本书封面贴有 McGraw-Hill Education 公司防伪标签，无标签者不得销售。

版权贸易合同登记号 图字：01-2013-6971

图书在版编目（CIP）数据

解决方案销售实施手册 / (美) 依迪斯 (Eades, K.M.), (美) 塔奇斯通 (Touchstone, J.N.), (美) 苏里文 (Sullivan, T.T.) 著; 武宝权译. —北京: 电子工业出版社, 2014.1

书名原文: The solution selling fieldbook

ISBN 978-7-121-21640-4

I. ①解… II. ①依… ②塔… ③苏… ④武… III. ①销售—方法—手册 IV. ①F713.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 240134 号

责任编辑: 马晓云

印刷: 三河市双峰印刷装订有限公司

装订: 三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开本: 720×1000 1/16 印张: 20.5 字数: 266 千字 彩插: 1

印次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

定价: 49.00 元



凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zllts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。

译者序

2009年 Sales Performance International (SPI) 正式进入中国,同时也带来了 Solution Selling[®]这一解决方案销售方法论及销售业绩提升的核心知识体系。在过去的25年中, SPI公司帮助IBM、微软、马士基、飞利浦、汉高、京瓷等全球知名公司成功地塑造为销售型组织。如今,国内的企业也可以获得SPI提供的世界级的解决方案销售咨询和培训服务。

《新解决方案销售》(*The New Solution Selling*)和《解决方案销售实施手册》(*The Solution Selling Fieldbook*)是由SPI公司在2004年和2006年分别出版的两本书。这两本书是了解以客户为中心的解决方案销售最为理想的阅读材料。书中描述了解决方案销售的基本原则,以销售流程为基础,综合集成销售工具、销售技巧、产品知识及行业知识,其目标是帮助销售人员在销售机会来临的时候,识别潜在客户的业务问题,然后综合运用对客户的学习和对自身能力的了解,引导客户分析问题、得出结论,协助客户自己找到真正的解决方案。这两本书是众多描述销售方法论的著作中的经典,也是SPI系列丛书中最为核心的两本,经由全球100万名销售人员多年的验证,至今依然适用有效。

事实上,早在2009年之前, *The New Solution Selling* 和 *The*

Solution Selling Fieldbook 的中文译本就已经在国内以不同的书名出版发行，一本由台湾译者刘复苓老师翻译完成，另一本由河北大学工商学院的闫屹教授和河北大学外语学院的郭书彩教授共同翻译完成。这三位译者为 SPI 解决方案销售理念的传播做出了卓越的贡献。在本次重译的过程中，我也借鉴和参考了以往书籍的资料，对台湾译者刘复苓老师、河北大学的闫屹教授和郭书彩教授表示由衷的感谢。

为了更加精准地表达 SPI 解决方案销售核心理念和方法论体系，2013 年年初 SPI 公司大中国区总部决定重新编译这两本书，由于之前较早与 SPI 接触并讲授解决方案销售的系列课程，我很荣幸获得原书作者 Keith M. Eades 的信任，负责这次重译的工作。

本次编译工作得到了 SPI 公司的大力支持，特别感谢 SPI 公司创始人及原书作者 Keith M. Eades 先生、大中国区负责人 Lawrence Lee 先生、市场负责人王宇萌女士、项目高级顾问刘旸先生、销售顾问宋阳、韦嫦君女士等相关同事的鼎力相助。同时，感谢把我带上解决方案销售这条道路的导师 Jack Zhang 先生，也正是他在 2009 年将 SPI 带入中国，让国内的朋友们有机会真正了解到解决方案销售。对于中文版《新解决方案销售》和《解决方案销售实施手册》书中的名词解释和澄清，要非常感谢活跃在中国地区 SPI 的认证讲师和销售顾问，他们在中文授课，以及与中国客户互动中给予的大量实践经验帮助校正了书中许多内容，在此感谢胡量程先生、王路生先生、李小茹女士、刘立云先生、王建设先生等授课讲师和销售顾问对书籍校译的贡献。最后感谢电子工业出版社的刘露明老师和马晓云女士，在版权和编辑方面给予的巨大帮助。

Keith 在书中提到“想要在事业与生活上实现成功，你就必须冒点风险”。事实上，阅读这两本书是非常愉快的。虽然阅读本身

并不能带来直接的成功，但可以为您解决方案销售的精彩之旅提供足够的知识准备。

那么，祝您阅读愉快，销售愉快！

武宝权

SPI 销售顾问、认证引导师

中文版再版序

恭喜您刚获得一本最为成功的销售类书籍。多年来，来自不同国家和文化背景的读者就像您一样，阅读了本书。他们将书中所学知识运用到实践中，为他们自己和所在公司创造额外的成功。

中国是一个非常大的市场。虽然中国是一个大国，但是却存在着不同形态的经济模式，有与世界顶级企业竞争的高新技术公司，也有刚刚开始摆脱农村经济形态的行业和公司。因此，中国市场必然存在着不同级别的最佳实践案例。您是否仍处在关系型销售的模式，或您已经超越了，世界的趋势都很明显，如果您想跟上国际销售的最佳实践，不管公司处于什么样的阶段，销售必须变得更加专业。

在过去的 25 年里，我们已经为许多来自中国的学员讲授了如何从解决方案销售[®]中获益，如何与未采用这种方法的竞争对手进行竞争，形成优势。在世界范围内，已经有来自 50 多个国家的 100 多万人学习并实施解决方案销售[®]，并从中受益。中国的许多世界级的公司也已经采用解决方案销售[®]的方法，取得了可观的可衡量结果。

对于销售和领导者：最佳的结果是通过一套全面的方法提升销售业绩，从而建立一个世界级的销售组织。这必须要围绕着：

前 言

根据美国人口普查和劳工部（Census and Department of Labor）的统计数字，美国近 1/5 的劳动人口，即 2 500 万以上人口，其正式职业为销售人员。全世界专业销售人员总数有多少，目前还没有准确数字，但肯定超过了几亿人。

数量如此庞大的人群以向他人销售产品和服务为生，他们的销售技巧通常只靠在实践中摸索。人们通常把销售看做一门艺术，而不是科学。帮助专业销售人员掌握销售技巧的资源非常有限。

销售人员是“能言善辩的魔鬼”，这样的陈词滥调正在迅速被淘汰。人们现在已经认识到，那种把销售人员描述为狡猾欺诈、唯利是图、不可信的电影中的印象是对全世界上千万专业销售人员形象的歪曲。

现在的消费者对卖给他们东西的人要求越来越高。如果一个客户跟你有互动，他从与你第一次接触就期望你能为他提供有价值的东西。如今消费者能够获得的信息比以前任何时候都多，而且他们获得信息的速度也更快，他们能够在很短的时间内评价各种不同选择，而且能迅速从多种渠道获得准确价格和相关的细节。事实上，就购买商品来说，很多时候客户可以根本不需要销售人员，他们可以通过电子方式购买，这种方式是许多销售部门面临

- A. 在您的团队中将合适的人才放在合适的岗位上。
- B. 用销售流程支持固化销售行为。
- C. 辅以有利的销售工具。

所以，培训仅仅是第一步。

对于人力资源经理：中国市场上一定也充满了不同类型的销售培训。但大多数的销售培训仍然是仅注重个人技能的培养，这可以帮助提升个人的销售技巧，然而从本质上却很难帮助整个组织提升销售业绩。当销售经理向你咨询销售的有关培训时，请确保与销售经理共同决定真正能够帮助销售团队整体提升业绩的方法，而不仅仅是个人的销售技巧。

SPI 期望帮助有愿望成为专业销售人员的朋友追求销售的高绩效。通过面对面或虚拟培训、在线学习、一对一辅导、销售业绩报告服务、销售工具的设计，我们愿意随时随地为这些专业人士提供最佳实践。在所需之处，我们保证所有专业销售人员能拥有属于自己的最佳实践。

SPI CEO Keith M.Eades

SPI 国际业务副总裁 Jurgen Heyman

SPI 亚太区总经理 Lawrence Lee

的一个挑战。

“解决方案销售”的问世正是基于以上原因。根据对客户购买行为的分析及世界上最为成功的销售人员的有效实践总结，“解决方案销售”为人们提供了一种有效的销售模式，它不仅通过销售的产品或服务，而且更重要的是通过你的销售方式，满足客户越来越高的要求。本书会告诉你该如何去做。

本书简介

欢迎阅读本书。本书是一本与《新解决方案销售》相配套的实施手册。《新解决方案销售》描述了应用最为广泛的销售方法。本书中，我将帮助解读如何将解决方案销售方法论付诸实践的应用部分。

本书之所以称为实施手册，是因为我希望你能够实际运用解决方案销售的方法，帮助真实客户得到他们所需要的解决方案，也帮助你成就富有成效和获得回报的人生。本书中包含的销售方法、销售流程、销售工具和销售技巧经过了来自各行各业的 50 多万名销售人员的验证。要想为自己和公司赢得更多生意机会，你需要了解的东西都在书中。

我的上一本书更多地描述销售哲学、理论和原则，而本书更多聚焦于这些方法、原则在你的销售机会中的实际应用。这本工具手册不会纠缠于阐述为什么解决方案销售有效，要想获得答案，我建议你阅读《新解决方案销售》。取而代之，本书会集中于如何应用解决方案销售，从而产生更多销售成果，同时创造更加愉悦和更满足的顾客。

本书的读者对象

你可能已经想到，本书中的内容对专业销售人员非常有价值。

销售正在逐渐成为一种团队活动。我写本书不仅仅是为了那些想学习有效的销售方法并借此在工作上成功的销售人员，同时也为了那些通过了解成功销售方法能使其受益的各类关注者。这些人包括如下几类人。

- 市场营销人员。“解决方案销售”包括一些工作辅助工具，它们为市场营销人员及其销售团队相协调提供了绝好的机会。了解了“解决方案销售”，他们就能够为销售人员在恰当的时候提供恰当的客户信息。同时，这也使他们更容易实现自己的市场营销目标。
- 销售支持人员。许多公司雇用一些了解某个特定产品或服务的细节或在某个特定行业有专长的专家，帮助销售人员诊断客户的需要，说明产品、服务或与销售相关活动的价值。尽管这些人不负责销售机会的结案，但销售支持人员对许多复杂销售活动的成功起着关键作用。了解如何运用“解决方案销售”能使这些人受益，提高他们的工作绩效。
- 管理人员和行政人员。如果你是公司的部门经理，即使你负责的并非销售部门，了解如何支持公司的销售活动对你也是有益处的。几乎任何一家公司的任何人都可以阻碍或支持公司的销售团队的工作。
- 合作伙伴和同盟者。许多公司与第三方组织结成合作伙伴或联盟，以便于为共同的客户提供更好的解决方案。了解“解决方案销售”有助于你更有效地销售关联的产品和服务，同时使自己成为更有价值的合作伙伴和同盟者，最终为自己的公司赢得更多的生意。

如果你的个人成功取决于你自己或你所在公司的销售能力，那么本书正适合你。换句话说，任何人读了本书并对其中的原则加以运用，都会从中获益。

事实上，许多人已经在运用“解决方案销售”的原则，改善他们的个人生活和职业发展。下次你和家人或朋友再有分歧的时候，可以试着运用“解决方案销售”中的某些方法诊断原因，解决问题。很多时候，生活上的成功无非就是帮助他人接受对双方都有利的解决方案。

目录

第 1 篇 导论

- 第 1 章 如何使用本书..... 3
- 第 2 章 解决方案销售概述..... 7

第 2 篇 挖掘潜在机会

- 第 3 章 有效进行拜访前规划和研究..... 17
- 第 4 章 如何激发潜在客户的兴趣..... 41
- 第 5 章 帮助潜在客户承认痛苦..... 67
- 第 6 章 诊断痛苦并创建解决方案的构想..... 87

第 3 篇 参与活跃机会

- 第 7 章 如何做到后来者居上..... 123
- 第 8 章 重塑解决方案构想..... 141

第 4 篇 评估、控制、结案

- 第 9 章 接触权力支持者 157
- 第 10 章 控制购买流程 175
- 第 11 章 销售价值 195
- 第 12 章 达成最后协议 207
- 第 13 章 衡量和利用成功 221

第 5 篇 管理销售机会

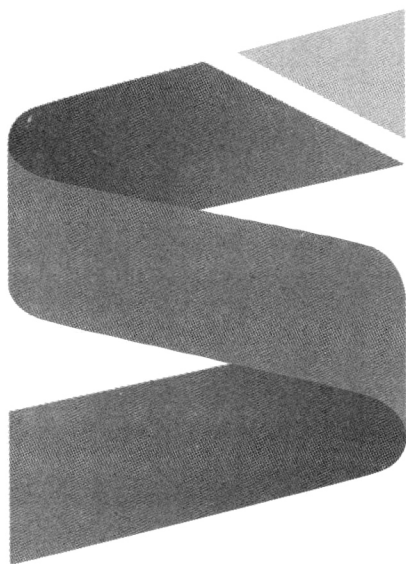
- 第 14 章 管理销售机会 229

第 6 篇 实用工具模板

- 第 15 章 高效实用的 30 个销售辅助工具模板 243
- 后记 313

第 1 篇

导 论



第 1 章

如何使用本书

各位读者，请准备好笔，本书的设计特点就是让你看书的时候随时填写和标注，把你认为有用的词句或段落用笔标记出来。请将你希望参照的那页折叠，并把你认为非常重要的部分贴上备忘标签。

本书提供了大量的实践练习，以帮助你理解一些重要概念，并将这些概念应用于自己的销售实践。我强烈建议你完成这些练习，它能帮你将解决方案销售应用于实践中。实践出真知，如果只是单纯阅读这些内容而不进行实践的话，你就不能完全掌握在现实工作中使用解决方案销售的方法。

本书最后部分提供了解决方案销售辅助工具模板，包含了供你个人使用的一整套辅助工具模板。

关于版权的说明

购买本书的读者可以使用本书中的所有材料，帮助你开展销