

新锐培训系列

你就是下一个

销售冠军



中国疯狂推销精英会创始人为你支招：
如何成为销售冠军？学习和实践！
成为销售冠军必备的知识：产品知识、
企业文化、行业信息、销售技巧

诸葛飞◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

新锐培训系列

中国疯狂推销精英会创始人教你支招：

如何成为销售冠军？学习和实践！

成为销售冠军必备的知识：产品知识、企业文化、行业信息、销售技巧

你就是下一个 销售冠军

诸葛飞◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

你就是下一个销售冠军 / 茅飞编著. —深圳：
海天出版社，2013.1
(新锐培训系列)
ISBN 978-7-5507-0523-4

I . ①你… II . ①诸… III . ①销售－方法 IV .
① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 205362 号

你就是下一个销售冠军

Ni Jiu Shi Xiang Yige Xiaoshou Guan Jun

出品人 尹昌龙
责任编辑 许全军
责任校对 万妮霞
责任技编 梁立新
封面设计 知行格致

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天大厦 (518033)
网 址 www.htpt.com.cn
订购电话 0755-83460137 (批发) 83460397 (邮购)
印 刷 深圳市永尚印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 17.5
字 数 200 千
版 次 2013 年 1 月第 1 版
印 次 2013 年 1 月第 1 次
印 数 1—5000 册
定 价 36.00 元

海天版图书版权所有，侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。

> >

前 言 Preface

销售冠军，多么诱人的字眼，这大概是每个销售人员的梦想。但是很多销售人员不知道的是，征服客户，光靠强硬的语气是没用的，威逼利诱就更不靠谱了，只有靠丰富的知识和口才，才能够让客户心服口服。

经常有销售新人向我请教，如何才能成为一名销售冠军。我的回答是“学习和实践”，只有不断地学习，才能够掌握更丰富的知识，而只有不断地实践，才能把学到的知识运用出来，并且检验它们是否适用于自己，如此不断地重复，最终才有可能成为销售冠军。

那么成为一名销售冠军需要具备哪些知识呢？

首先，应该了解所销售产品的知识。因为只有了解了所销售产品的各种信息和参数，才能详细而准确地向客户介绍产品。这就要求销售人员不仅要把产品说明书读懂，而且还要亲身试用一下产品，看看效果如何。假如是一名推销吸尘器的销售员，她去见客户的时候，没什么比带着一个吸尘器亲自让客户使用一下更有说服力了。



其次，要了解企业的文化。销售人员在外就是企业的形象代表。无论企业的文化多么灿烂，如果销售人员在客户面前萎靡不振，客户也会对这家企业抱以坏的印象，从而不接受这家企业的产品。

再次，要了解行业内部的信息。在当今时代，每一个企业都会存在竞争对手，而将心比心，身为销售同时也身为客户的销售人员，购买产品时也都会货比三家。因此作为销售人员，必须具备丰富的行业知识，才能够很好地应对客户的提问，解决客户的疑虑。

最后，要了解销售的技术。与其说销售是一门技术，不如说销售是一门艺术。而艺术都是需要培养和培训才能够发挥出水平的。一般来说，没有经过系统销售培训的人，很难成为销售冠军。因此销售人员要学会自我培训，大量地接触客户，详尽地向客户销售产品，处理客户异议，最终促成签单。在不断的练习与实践中，相信努力着的每一个销售人员，都会成为一名真正的销售冠军。

同时，我们对参与本书编写的成员：张志军、吴强、张兆杰、王振伟、闫博、赵静、李绍玲、王诗文、王新源、王滟、杜延起、张萍、刘芳、赵会华、张志勇表示感谢！

作者语

> >

目 录

Contents

第一章 相信自己是最好的销售员

1

- 新人销售第一关：面子关 /2
- 把客户的拒绝当成习惯 /5
- 失败算什么，不过是从头再来 /8
- 心不能黑，但脸皮要厚 /13
- 销售者，不卑微 /16
- 自信，销售冠军的灵丹妙药 /20
- 面子问题，不一定都要宁死不屈 /24

第二章

“Are you ready？”——不容小觑的销售礼仪

29

- 销售礼仪展现个人素养 /30
- 不同场合，服饰有讲究 /32
- 小小名片，门道可不少 /36
- 约会客户，礼仪要周到 /41
- 教你一招，销售用语与优质洽谈 /44
- 告别有术，彰显礼仪风范 /49
- 售后服务，无形的销售 /53



第三章 自我修炼，打造销售冠军的身体与心态

57

身体是革命的本钱，也是销售的本钱 /58

心态健康，才能闯过体力关 /61

好业绩源于好身体 /63

金牌销售都有一颗忍让心 /69

热情让销售变简单 /72

投其所好，让销售更进一步 /77

完善自我，磨砺销售性格 /81

第四章 运筹帷幄，销售冠军的心理战

85

洞察客户心理，消费心理分析 /86

换个位置，站在客户角度思考 /91

买卖中的博弈心理学 /96

永远不要把客户当笨蛋 /104

销售法则中的黄金 30 秒 /108

如何应对客户的“防火墙” /117

驱动客户，隐藏在背后的巨大力量 /122

人情交换，销售冠军的手中利剑 /129

第五章 销售“三国杀”，更新你的谈判技巧

137

谈判如过关，语言是武器 /138

谈判三分钟，准备一个钟 /143

良好开端，是谈判成功的一半 /152

谈判续场，开局的窍门 /155

提高谈判能力，掌握销售秘技 /158

取胜之钥，策略为王 /162



> >

讨价还价，销售冠军的必经之路 /166

“孙子兵法”不是“孙子”兵法 /169

从细节出发，取得谈判优势 /173

懂得破冰，打破谈判僵局 /178

谈判结束，但销售仍在进行 /183

第六章 战胜挫折，才能走向销售冠军宝座

189 面对挫折，心态第一位 /190

你的最大敌人是自己 /193

跨越挫折，走上销售精英之路 /197

销售冠军的秘密：越挫越勇 /201

放弃，是面对挫折的第三选择 /205

走向成功，让热情融化挫折 /210

设一个伟大的目标：超越自我 /214

唯一不能磨灭的，是意志 /220

第七章 把客户“hold住”——赢得客户的技巧

225 销售哪里都有，但哪里有客户 /226

了解客户类型是销售成功的关键 /233

激发客户兴趣，挖掘销售机会 /240

开场白——销售冠军的杀手锏 /249

客户有异议，聪明巧处理 /252

消除客户抱怨是成单前最重要的一步 /258

服务之道：细节决定成败 /263

交易契合点，就在共同利益 /264

柜台服务，磨砺销售技巧 /267



第一章

相信自己是最好的销售员



那些最伟大的销售人员，都有一个共同点，就是真的相信自己。很多时候，不自信就像虚荣的外衣，当一个销售人员在职业生涯的道路上总是背负不自信时，就会被它压得喘不过气来，自然也不会有优秀的业绩。所以，千万不要让不自信等各种负面情绪阻挡你攀登业绩的高峰，刚刚踏入销售行业的新人，应该勇敢地甩掉不自信，去迎接属于每个人的成功。

我始终相信，我就是最好的销售员。

——乔·吉拉德

新人销售第一关：面子关

国外某权威机构通过研究发现，很多新人的业绩都很平庸，这是为什么呢？有的人把这归于经验少的缘故，也有的人把原因归于竞争激烈，更有人说是因为这年头的客户太难缠……以上种种，都是制约销售人员业绩平庸的一些因素，然而最根本的因素是很多销售人员太顾及面子，觉得干销售工作难为情，从而影响了自己的业绩。



身为一名销售人员，你一定有过下面这样的经历。

当上司吩咐你马上给一个有可能成单的大客户打电话联络业务时，你还没有见到客户就隐约心生胆怯，不知道该怎样和客户沟通，于是便找各种借口推托；无奈的是上司就在一旁等着，最后你只好鼓起勇气勉强拿起电话，紧张地拨着号码，心里忐忑不安。当电话那头有人答话时，你无法保持冷静，结结巴巴说不出话……

你也许有过这样的经历，因为顾及自尊或面子而选择一再退缩，从而陷入了误区。但是假如因为害怕丢面子，害怕直接面对客户，因此就连客户都不去见，那还怎么进行销售呢？

事实上，怕丢面子本身就是一种胆怯和懦弱的表现，假如一位销

销售人员总是把“怕丢面子”挂在嘴上，那么他其实是在掩饰自己能力上的不足和懦弱。所以，要想成为销售冠军，就要闯过面子关，就绝对不能为自己寻找借口，这样你就能看清现实，同时采取一定行动。现实生活中，很多销售人员习惯性地为自己的怯懦寻找借口，而正是这些借口让他们错过了取得成功的机会。

“我实在不方便去，还是让别人办理吧。”

“今天天气这么差，那个客户肯定不在。”

“那个客户很高傲，要是被他拒绝了，太没面子了！”

“他也许会接受邀约。但是这个客户大有来历，我们这种小销售人家肯定看不上眼。”

.....

在你的周围，这样的借口是不是随处可见。但说来说去，这些都是要不得的面子问题，这些胆怯会深深影响着销售人员，就因为害怕丢脸所以语言上便要为自己万一之后做不到的时候先铺路，所以类似“不行不行！太难了，我做不到！”的语言就会出现了。



心理学家说，这种想法的逻辑很简单，就是先假设自己不行，那么万一真的没有做到，自己也不会因此而感觉丢脸，因为话已经说在前面了，但是假如万一做到了，往往就是谦虚地把结果归功在“好运气”上。这也是许多刚踏上销售行业的人比较保守的说法，然而久而久之，到了真正面临挑战的时候，他们会自然而然地养成先说“不行”，然后再来思考的恶劣习惯！

说到底，就是害怕丢面子，这甚至可以说是一种心理疾病。研究表明，要想克服畏惧心理，最好的办法就是停止思考，马上行动。因为不思考也就没时间寻找借口，马上行动同时在行动中不断调整自己

的人，才能够取得最后的成功。

史蒂芬·李是美国有名的商业传奇之一，他被人们称为“保险业第一怪才”。他在很小的时候就尝试卖过报纸。有一天，他到一家饭店叫卖报纸，被店主赶了出来。他趁饭馆老板不注意，又溜了进去，结果，恼怒的老板一脚把他踢了出去。然而史蒂芬·李并没有因伤了面子而退缩，他手里拿着更多的报纸，又一次溜进了饭馆。就餐的客人见到他的那种勇气，很是感动，都劝老板不要再撵他，并纷纷买他的报纸看。

中学时，史蒂芬·李就开始试着去销售保险了。一开始他觉得不好意思，心里非常害怕。然而回想起当年贩卖报纸时的情景，他便一次又一次地劝慰自己：“假如你做了，成与不成，你都没有丝毫损失，况且还有成功的可能呢！那就下手去做。对，立刻行动！”

凭着这种不怕失败、勇于实践的精神，史蒂芬·李最终取得事业上的成功，成为美国“联合保险公司”的董事长。我们不难推测，假如史蒂芬·李第一次销售时因为怕丢面子而退缩，那么他很可能会在平庸中度过一生。

曾经有一位著名的销售人员，在开始从事销售工作时，也常因为害怕丢面子而使业务屡屡受阻。每当站在客户面前时，他就会变得十分慌乱、语无伦次。

他回忆当时的心情说：“在客户面前，我手足无措，特别担心自己引起客户的不满。当时，假如销售不成功，我认为是一件非常丢面子的事。”

“但我没有让这种现象持续下去，因为我发觉假如不想办法克服



这种虚荣心理，就干不好销售工作。因此，我决定改变自己的命运。

接下来，我开始尝试以‘不顾面子’的心态去拜访客户，没想到效果出奇的好。拜访的还是原来的客户，不过，事情真的有所转变，客户都像朋友一样，说起话来非常自然，我也一样。自从能放下面子之后，我的心情就变得轻松多了。观念的改变，自卑感没有了，我的销售业绩也迅速提高了。”

由此可见，销售人员因为怕丢面子而放不开手脚，归根到底是一个心态的问题。其实只要告诉自己：别害怕、别害羞、别胆怯，然后用奋斗来追赶成功和卓越，你就能克服这种心理障碍，拥有销售冠军的成功心态。

客户拒绝你只是因为，你给的说服力还不够。

——李兴新

5

把客户的拒绝当成习惯

往往有些销售人员，一旦被顾客拒绝，就觉得面子上下不来，就会打退堂鼓，半途而废。殊不知，成功或许就在你所放弃的这一次机会中与你擦肩而过。

在销售过程中，被客户拒绝可以说是家常便饭，这时候你一定会这样想，这个客户一点诚意都没有，干脆放弃算了。假如你是这样想的，那么显然你就失去了这个客户。

其实销售就是一场败多胜少的持久战，即使是那些最好的销售人员也会经常地被客户拒绝。但不同的是他们拥有好的心理素质，事实上销售人员的心理素质必须过硬，才能够取得好的成绩，无论客户拒绝多少次，也要面带微笑地再试一次。

实际上，所有优秀的销售人员在被客户拒绝后，都会首先对被拒绝的原因进行理性分析，而不是考虑丢了面子，然后他们会在下次销售时改正过来。这种健康的心态，不但能立刻改变他的心情，更重要的是能让他在被拒绝之后成长起来。

销售人员应该树立这样的观念——被拒绝只是一次销售行为没有成功而已，根本不会丢掉所谓的面子。况且，我们追求的并不是面子上的胜利，而是事业上的成就。有了这样的想法，你就不会再认为被客户拒绝是一件丢脸面的事情了。

在非洲有这样一个奇怪的部落，他们欢迎宾客来访的方式是用手打客人的脸，而客人也会感到很高兴。同样是被他人打耳光，为什么你却会有两种截然不同的心情或反应呢？因为你内心的感觉不同。

曾有一个优秀的销售大王，他在不惑之年才开始从事销售工作，在此之前从来没有任何销售经验，是一位真正的“大龄销售人员”。一般来说，像这么大年龄的人更爱惜自己的面子，更害怕被人拒绝；然而不到一年半的时间，他就成了当地最杰出的销售人员，所创造的业绩纪录很长时间没有人能打破。

有一次，有人问他：“你的成功非常传奇，请问你是怎样做到的，你难道就不怕被别人拒绝吗？”他说：“怎么不怕，干销售这行的有哪



>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>

个不怕被客户拒绝，有哪个没有被客户拒绝过啊？”人们不解地接着问：“那每次客户不买你的产品时，你心里到底是怎么想的呢？你不觉得很没面子吗？”他说：“我认为，拒绝是客户的权利，也是一件很正常的事情，拒不拒绝那是他们的事。而‘是不是觉得掉面子’则是我自己的事。我并不认为这是一件掉面子的事，我只是觉得自己还没有给客户解释清楚，因此客户还不太了解我的产品而已。既然他们不太了解，那就尝试换一种更易懂的方式向他们解释，直到客户真正了解为止。”他说，曾经有一个客户，他一直对其解说了好几个月，换了十多种方式才终于让他了解了产品的优点，并最终达成销售目的。

这位销售大王成功的秘诀很简单，他把拒绝当成客户的权利，而把面子当成自己的感觉。他并不在乎自己的感觉，只是在乎自己的业绩。

美国联合保险公司有一位名叫麦克的销售人员，正是凭借一张“厚脸皮”，获得“王牌明星销售人员”的光荣称号。

炎热的一天，刚刚从事保险销售的麦克在佛罗里达州一个城市的街区销售保险单，一次又一次被不理解的人们挡在了门外，最终无功而返。

第二天，当他从公司出发时，他向同事们讲述了昨天所遭遇的被拒绝的尴尬，同事们都劝他放弃那些顽固的客户：“换个地方吧！你怎么好意思第二次敲开一个拒绝过你的客户的家门呢？假如他们仍然拒绝你，你的脸面往哪儿搁呀！”然而，他充满自信地说：“在我看来，订单比面子重要几千倍。昨天被拒绝，并不说明今天仍然不接受。我要继续拜访以前的顾客，直到他们成为我的客户。”

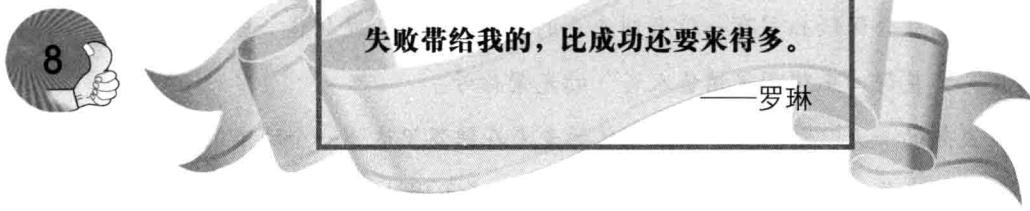
他又去以前的顾客那里继续销售，功夫不负有心人，结果签回了88份新的保险单。

曾有统计指出：客户大多数的重要购买决定，都是在销售人员拜



访 5 次甚至更多次后才成交的。有 48% 的销售人员在第一次拜访被拒绝之后就放弃了，15% 的销售人员则愿意拜访第二次，17% 的销售人员愿意试三至四次，而愿意试第五次或者更多次数的销售人员，往往会造成出不凡的业绩。

销售人员要想闯过面子关，必须发掘自己的积极心态，不怕拒绝。当客户拒绝了你三次，你要做的只是提醒自己之前的三次可能是方法不对，然后去试第四次。在试的过程中，还需要不断地告诉自己：多次被拒绝并没有什么，反而说明我具有坚忍不拔的精神。只有这样，你才能从一位销售人员一步步登上销售冠军的宝座。



失败带给我的，比成功还要来得多。

——罗琳

失败算什么，不过是从头再来

有一句名言是这样说的：“上帝在关上一扇门的时候，一定会打开另一扇门。”然而，身为销售人员，很多时候我们都是沮丧地盯着紧闭的门，却唯独看不见为我们打开的门。这样一来，无数的大好机会就会与我们擦肩而过。一位销售人员假如总是活在失败的阴影中，

就永远也不会取得销售的成功。那么，面对一次次的拜访被客户拒绝，面对一次次的电话被挂断，我们怎样才能保持良好的心态，坚强地挺过来呢？

第一，百分百相信自己。关于自信的话题已经是老生常谈，然而还是不得不谈，相信销售人员一定明白自信的重要性。现实中有很多这样的例子，比如NBA球赛弱队胜强队，冷门迭出。除却场外因素，必胜的信念，是他们取得成功的最重要因素。

第二，利用主观能动性。在失败面前，坐以待毙是错误的，必须主动出击才有助于反败为胜，而且主动出击的速度要绝对地快。就如同猎人追捕兔子一样，猎人假如想抓一只兔子，绝不会原地不动，而要到兔子经常出没的地方去，然后使出抓兔子的本领。守株待兔常常只能导致两手空空、一无所获。应用在销售工作中，比如前几个客户都拒绝了你的产品，假如你觉得丢尽了面子而不去继续开拓其他客户，这样肯定很难有成效。不采取行动就会浪费时间，坐失良机。

第三，要屡败屡战。作为销售人员，你所面对的失败只不过才是开始而已。假如仅仅因为失败几次就感觉大失面子，那么急风暴雨、电闪雷鸣肯定会让你一蹶不振。所以，有志于成功的销售人员必须抛开“面子”的束缚，正视失败，而且要屡败屡战，奋斗不息。



销售明星高尔文曾经是个农家子弟，不过，这个年轻人充满进取精神。第一次世界大战以后，高尔文从部队复员回家，他在休斯康敦办起了一家电池公司。然而无论他怎么卖力销售，产品依然打不开销路。为此，他不知道遭受了多少冷嘲热讽。有一次，高尔文离开厂房去吃午餐，回来后却发现公司被查封了，高尔文甚至不能再进去取出他办