



时光文库106
销售掌中宝[06]

摸准客户脉搏跳动

把握客户心理走势

促使客户顺利签单

销售就是要搞定人

崔小西◎编著

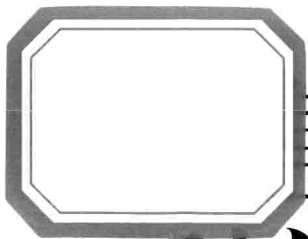


销售，最直接的对象就是人。让客户接受自己，接受自己的理念，接受自己所推销的产品，销售即成功。所以，从根本上说，销售就是搞定人的活动。



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE



就是 要搞定人

州大
截
书
章

崔小西◎编著



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

销售就是要搞定人 / 崔小西编著. —上海: 立信
会计出版社, 2012.11

(时光文库)

ISBN 978-7-5429-3646-2

I. ①销… II. ①崔… III. ①销售-方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第217164号

策划编辑 蔡伟莉
责任编辑 蔡伟莉 熊梦立
封面设计 久品轩

销售就是要搞定人

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	北京彩虹伟业印刷有限公司	
开 本	720毫米×920毫米	1/32
印 张	11	
字 数	163千字	
版 次	2012年11月第1版	
印 次	2012年11月第1次	
书 号	ISBN 978-7-5429-3646-2/F	
定 价	18.80元	

如有印订差错, 请与本社联系调换

生活将时光分割成碎片，
我们用阅读将之弥合，
使之缓缓流过，停驻或成永恒

前 言



销售是项神奇的事业。虽然不是每个人都对这种工作有深切的了解和认识，但却没有任何一位能脱离销售行业生活在忙碌的世界里。因为，这个世界的正常运转需要销售，这个社会稳定前进更是需要销售，个人要迅速得到发展，更需要销售。

销售，不但是个维持生存的工具，更能够以昂扬的姿态打响个人品牌。而对于憧憬越来越美好，但现实竞争越来越残酷的销售行业来说，如果想马到成功，除了实时更新、升级你的技巧内存外，还有更关键的一个步骤，那就是按下客户的心动钮。

销售，就是要搞定客户！

或许你已经有了深深的领悟，开始一心一意对客户表达浓浓的爱意。但回过头来专注销量，却发现自己仍在低处不断挣扎，成功之峰仍远在海角天边，这是为什么？而随着市场成熟度的逐步提高，

前言



销售员吃惊的发现客户的谈判能力也越来越高超。以前行之有效的销售策略和技巧，现在已难以奏效了！当然，如果仅仅是客户单方面的能量加强，销售员都去读心理学的课本，洞悉人心就可以了。实际上做销售远远没有这么简单。

其实销售是个简单，但需要销售员能瞬间抓住人心的行业。在迈出第一步之前，你需要做的准备就是在这次狂风暴雨的旅行中，结识你的客户，与他们成为生意中，甚至是生活中的朋友。这一切都需要读懂人心，需要掌握科学的心理技巧和说服方法。

只要你懂得构建人脉，懂得掌握客户的心理，在实际工作中巧妙根据他们的每一种心态变化加以引导，就能够在实际操作中逢山开道遇水搭桥。这种真实的技巧可以让销售员更精明，让工作更有效率，让谈判更加顺利，让业绩有飞速的提升……

本书通过构建销售人脉、捕捉人脉财运、拜访客户、读懂人心、心理操控、人情营销、读心术等方面，详细描述了一幅客户图谱，让你从智慧的语言中，从轻松的阅读中，从精妙的故事中，从点滴的思索中领悟到销售的真谛，掌控操纵人心的强大

销售就是要搞定人

Xiao.Shou.Jiu.Shi.Yao.Gao.Ding.Ren

力量。从而更加强烈地热爱这个可以将任何人的梦想都变为现实的职业。

是的，这是一本集实用、轻松为一体的销售工具书，书中讲述了如何运用“销售搞定人”的战略步骤和技巧。只要你态度积极、策划周密、述说有力，就一定能成功打动客户！本书特别适合于在客情关系处理中摸不着头绪的销售员。书中阐述了上百个实用观念和实战技巧，相信任何层次的销售员都能在本书中找到解决难题的秘药良方。使得销售工作更加得心应手。

谨以本书献给征战在第一线的销售精英。



目 录



第一章

搞定自己——做客户最青睐的销售员

1. 热爱自己的营销事业 /2
2. 好运升级，成功就是搞定人 /6
3. 身边有多少人，就有多大的天地 /9
4. 当销售遇上准客户，钱就来了 /14
5. 诚实是打动客户心扉的敲门砖 /19
6. 把你的优秀表演给他们看 /23
7. 商务礼仪是客情关系的润滑剂 /28
8. 用热情接近客户，用诚实化解疑虑 /31
9. 客户对你倾情的绝妙点子 /35
10. 把人脉放进冰箱，保持新鲜 /39

第二章

吐丝结网——让你的人脉网越织越大

1. 立刻行动，客户不会等你很久 /46
2. 不说你学不会：巧用身边的人脉网 /48

目录



3. 对客户忠诚就是对你的钱袋忠诚 /52
4. 搞定客户就要先搞定关系 /57
5. 让名片开拓自己的交际圈子 /61
6. “偶然”的结识重要客户 /65
7. 交换人脉资源让你的收获成倍增长 /69
8. 运用第三方推荐，动摇客户的心理壁垒 /73

第三章

未雨绸缪——永远不打无准备之仗

1. 时刻准备着，火眼金睛挖掘潜在客户 /80
2. 坚持，客户是“磨”出来的 /83
3. 从预约开始就吊足客户胃口 /89
4. 用精彩的表演“俘获”客户的心 /94
5. 做客户的知心人 /99
6. 走进客户办公室时，你恐惧，客户就无视你 /103
7. 开门见山，自信地告诉客户你的目的 /107
8. 以客户的兴趣点为切入点 /111
9. 选对时间再敲门 /116

第四章

想方设法——迅速了解客户的真实意图

1. 第一时间听懂客户的意思 /122

销售就是要搞定人

Xiao Shou Jiu Shi Yao Gao Ding Ren

2. 当客户打开“话篓子”时要悬耳诊脉 /125
3. 能说会说，让客户喜欢你 /130
4. 要想客户认真听你说话就这样做…… /135
5. 让客户高兴你就成功了一半 /139
6. 让客户感觉到你发自内心的赞美 /144
7. 给客户一个与众不同的夸奖 /148
8. 也要敢于对客户说“NO” /151
9. 争辩没有好结果，得理也要让三分 /155
10. 将客户愤怒的火苗浇灭在萌芽状态 /159

第五章

心灵碰撞——与客户做最有价值的沟通

1. 调动热情来制造客户的需求 /164
2. 扫除你和客户间最大的障碍 /169
3. 把握好和客户“套交情”的分寸 /172
4. 顺藤摸瓜，找到真正的决策者 /175
5. 宴请客户，买卖多从酒桌上来 /178
6. 要提高成功几率，就得勤往客户那里跑 /181
7. 酒到半酣，花开半妍，客户最烦过度推销 /185
8. 被拒绝后你凭什么再次拜访客户 /189
9. 私交要张弛有度，别做不成买卖也做不成朋友 /193



第六章

分清角色——记住舞台上的主角是客户

1. 用最高待遇俘虏客户的感激之情 /198
2. 对客户表示尊重首先要记住他们的名字 /201
3. 愿意效劳，你会在客户心中占一个位置 /204
4. “被客户利用”绝对是件好事 /207
5. 抛却金钱关系，你和客户可以培植友谊 /210
6. 奇迹发生在超出客户的期望值那一刻 /214
7. 要保持忠诚度就常常对客户进行投资 /216
8. 即使只有一次机会，你也能如愿抓住客户 /222
9. 关注客户的个人利益的销售员有前途 /227
10. 眼光要放低，不要瞧不起任何一位客户 /230

第七章

攻心策略——销售员“套牢”客户的攻心计

1. 小礼物搞定大客户 /238
2. 明确告诉客户，你值得他信赖 /242
3. 打动客户的最佳广告：名人效应 /244
4. 让老客户满意；新客户就会不请自到 /249
5. 重视老客户的滚雪球效应 /251
6. 毒品法则，让客户急于和你成交 /254
7. 对客户造势可以，但别把牛皮吹破 /257

销售就是要搞定人

Xiao Shou Jiu Shi Yao Gao Ding Ren

8. 在客户最需要的时候伸出手 /260
9. 让客户的好奇变成你生意红火的“泉眼” /262
10. 面对突然萌生变故的客户，快刀斩乱麻 /267

第八章

感情攻势——销售中了不起的情感效应

1. 用关怀的热度融化客户的心理坚冰 /272
2. 拿下客户，情感是打头阵的先锋 /274
3. 用微笑和诚意化解危机 /279
4. 做一手抓技巧，一手握人情的销售员 /283
5. 给客户一种不同的产品体验 /287
6. 用故事敲开客户的心 /293
7. 完美的售后服务是留住客户的法宝 /297
8. 无论何时销售员要以客户利益为主 /300
9. 对客户要有一颗感恩的心 /304
10. 永远要照顾好客户的面子 /307

第九章

各个击破——根据不同客户制定不同策略

1. 摸清客户的脾性，你要知道他看中的是什么 /312
2. 先拿下“最不可能成功”的客户 /316
3. 胡萝卜和大棒政策应对难搞定的客户 /319



4. 挑剔型的客户，要懂得以新换心 /324
5. 面对犹豫的客户，关键时刻踢上一脚 /328
6. 用悬念吊起慢热型客户的胃口 /332
7. 对于技术型客户，要变身专家顾问 /335

销售就是要搞定人

Xiao Shou Jiu Shi Yao Gao Ding Ren

第一章

搞定自己——做客户最 青睐的销售员

产品饱和度不断增加的今天，销售市场竞争激烈。当客户面临越来越多的选择机会、选择空间时，客观条件反而会下降到次要地位，真正占主导的是情感因素——钟情于那些能与自己产生“共鸣”的销售员。也就是说，如果销售员能让客户对自己青睐有加，对自己产生信赖感，就是成功抓住了这笔生意。



1. 热爱自己的营销事业

在销售当中，如果销售员本人都不热爱自己的工作，那么他在销售中就很难使自己的工作进行得很顺利。

某天，有人问乔·吉拉德：“乔，你做了这么多年的汽车推销，难道不觉得厌倦吗？”

“从来不，因为从来没有两次推销是一模一样的。除了推销的汽车各式各样外，每年还有大量新款的车被投放市场，而且，从来不会有两位顾客一模一样！”乔·吉拉德踌躇满志地回答。

是的，这个问题也许是世界上所有销售富翁的共同答案。正因为每次销售都不相同，才使得销售工作看起来神秘与刺激同在，挑战与机遇并存。当销售员抚平那些满腹疑虑的客户紧缩的皱纹，得到客户充分肯定，心满意足地将产品带回家时，销售员一定打心里萌生自豪感，对这个职业心生感激。随后，工作热情被大大激发出来。

销售，是一种“双赢的艺术”。

销售就是要搞定人

Xiao Shou Jiu Shi Yao Gao Ding Ren

最优秀的销售员不是技能特别出众的“天才”，而是从不懒惰和懈怠，能将如火的热情贯彻始终的人。热情作为一种精神状态是可以互相感染的，如果你始终以最佳的精神状态出现在客户面前，那你的客户一定会因此受到鼓舞，他们给予的信任和鼓励令你的热情会像野火般蔓延开来，深深地感染和打动客户。

销售之神原一平在刚干保险时连住的地方都没有。他每天睡在公园的椅子上，解决三餐都成问题，有时候竟吃别人丢在椅子上的面包渣。但即使面对这样的困境，原一平也没有低下头。每天，他总是天一亮就起来锻炼身体，然后斗志满满地去工作。这被一个每天晨练的老板发现，他对这样努力的年轻人很好奇，并对他的坚持不懈的态度产生了好感。两个多月后，终于有一天，这位老板问起原一平为什么他总能保持这样高昂的士气。原一平告诉他，因为热爱，因为他有一个坚定的信念：坚持下去，就会成功！当知道原一平的窘况后，这位老板马上把自己公司的保单给了他，还给他介绍了许多朋友。从此，原一平走上了销售之神的道路。



当你开始做销售员的时候，还可能比原一平处境更艰难吗？原一平面对困难没有退缩，两个月的煎熬没有打败他对工作的热情，对生活的热爱。这个故事告诉销售员，不管身处多么艰难的环境，不管你手里有多少客户，有多深厚的资源，或者是根本就一无所有，只要拥有对这份工作的热情，就能获得他人的帮助和尊重。

一个人可以因为没有技巧丧失一些成交机会，但如果丧失热情，他将失去全部。

优秀的销售员总是对自己、对产品、对所代表的企业充满信心，并使这个信心变为销售动力。有时候，刚入行的销售员能创造销售奇迹，他们所使用的武器其实你也曾有过，那就是：热情。实践证明，销售员自身的热情对其成功所起到的作用占90%，而产品知识只占10%。

很多初入销售行业的销售新人虽没有学会太多的销售技巧，却能不断地将产品销售出去，创造不错的销售业绩，其原因就是他们高度热爱自己的工作。如果一个销售员认为销售工作其乐无穷，而不是时时刻刻处于纠结痛苦状态中，那么他的能力就一定会稳步提高，即使现在看上去还是在踏步阶段，

销售就是要搞定人

Xiao Shou Jiu Shi Yao Gao Ding Ren