

积累好人脉，成功开发客户，就从现在开始

KAIFA KEHU DE 106 GE XIJIE



探寻客源，让你的订单源源不断！
开发客户，让你的业绩节节攀升！



开发客户的 106个细节

■ 苏山/编著

开发客户的最佳攻略！赢取客户的案头宝典！
让客户签单的“锦囊妙计”。

赢在销售的起跑线上，学会开发客户，
让你的业绩从此了不起。

北京工业大学出版社

014032471

F274
895

开发客户的 106个细节

■ 苏 山/编著



北航

C1720855

北京工业大学出版社

F274

895

172880210

图书在版编目 (CIP) 数据

开发客户的 106 个细节/ 苏山编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2014. 4

ISBN 978-7-5639-3786-8

I. ①开… II. ①苏… III. ①企业管理—销售管理
IV. ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 014026 号

开发客户的 106 个细节

编 著: 苏 山

责任编辑: 杨 青

封面设计: 天下装帧设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京高岭印刷有限公司

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 17

字 数: 233 千字

版 次: 2014 年 4 月第 1 版

印 次: 2014 年 4 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3786-8

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言

就任何一项销售工作的开展而言,业务员必须要做的第一件事便是客户开发。随着市场竞争日益激烈,业务员能否有效地获得客户资源,乃是关系着企业或者业务员本人成败的关键因素之一。一般情况下,业务员开发客户之前,必须通过市场进行调查与研究,了解客户的情况,进而发掘出有实力且有合作意向的客户,并与之联系与沟通,以完成目标区域的客户开发工作。

在开发客户的过程中,必须合理安排好时间,还必须按照客户的购买习惯与所处的地理位置实施合理的空间分配,尤其要讲究开发方法与策略。要知道,开发客户并非一味地蛮干,而是要按照不同的情况,运用不同的策略与方法。正所谓“万事开头难”,开发客户也不例外,在开发客户的最初阶段是非常困难的,甚至会有一些业务员感到无从下手。面对这样的窘境,一些人便打了退堂鼓,更有甚者放弃了这一行业;相反,一些业务员在经过一段时间的工作后,由于心态良好,最终坚持下来了,从而开发出了属于自己的客户资源,并从中挖掘出诸多销售商机。

事实上,开发客户的过程,就是一个不断扩大人际交往范围的过程。通过人际交往,你的客户资源这张人际关系网会不断扩大,这样你所获取的信息量也会随之增加,这些都会为销售工作的顺利开展提供机会。



作为业务员,需要掌握一些开发客户的技巧。要知道,开发客户不是强制性地向客户推销,而是要求业务员必须能够站在客户的角度与其对话,这也是开发客户最基本的一点。很多时候,业务员所具备的服务精神对客户的影响远远大于产品本身。

无论是企业,还是业务员,都应谨记:在现实的市场竞争面前,开发客户并非是一次性就能完成的,而是需要不断地与客户进行沟通与交流。在与客户沟通与交往的过程中,便有失败与成功两种情况出现。这就要求业务员进行合理的取舍,做到适度放弃。只有真正地发掘出客户的需求,懂得人际交往中的人情世故,才有可能让客户开发变得相对容易一些。

从某些方面来讲,开发客户就是一种人际交往过程,这便要求业务员必须注意与客户交往的种种细节,唯有从细微之处去打动客户,才能让客户开发见到实效。因此,良好的心理素质、优秀的职业形象、通过多种渠道与人交往的能力、高效的沟通能力、抓住老客户的能力以及对客户的维护等,这些都是一名优秀的业务员必须注意的细节,掌握了这些细节,开发客户的工作就不难高效进行。本书便是从上述几个方面入手,帮助更多的业务员赢在细节,以细节赢得客户的青睐。

目 录

第一章

好心态,让客户钟情于你

一个拥有良好心态之人,势必会在开发客户的道路上不断超越自己,创造客户开发的奇迹。任何一位业务员,要想更好地完成客户开发的工作,首先就必须具备良好的心态,要相信所做的一切努力都是为了成功销售。一个不具备良好心态的业务员,是不会有客户愿意与之交往的,你的不良心态甚至还会影响客户,让客户刻意回避你,从而严重影响客户开发工作的顺利开展。唯有具备良好的心态,你才能让自己静下心来,接受各种各样的挑战,这样你才能将客户开发的工作做到极致。

1 看上去不要那么卑微	2
2 积极对待每一天	4
3 消极态度是失去机遇的元凶	6
4 要相信你的自信会“传染”给别人	9
5 野心让你走向巅峰	11
6 感谢你的客户	13



7 放弃只能证明你懦弱	15
8 将恐惧感赶得远远的	17
9 将“失败”从你的字典里删除	20
10 不卑不亢深得人心	22
11 被拒绝并不可怕,反省很重要	25
12 热情可以融化一切	28
13 吃得苦中苦,方得客户情	30

第二章

你的形象价值百万,是征服客户的无声语言

在开展客户开发的工作中,开发客户的基础便是业务员必须将自己先推销出去。只有让客户对你有所了解,才能促成客户开发工作的完成。而在与潜在客户交往的过程中,业务员的形象发挥着至关重要的作用。一个具有良好职业形象的业务员,往往更容易对客户产生吸引力。因为在人与人之间的交往中,良好的形象则属于一种强大的无声语言,而这种无声的语言在很多时候,甚至比有声的语言更能对他人产生影响。因此,在客户开发过程中,需要业务员必须注重自身良好形象的培养,从而为成功开发客户奠定基础。

14 穿着得体,让客户眼前一亮	34
15 眼神交流要恳切	36
16 用好微笑的语言	38
17 好谈吐提升个人魅力	40
18 过度的吹嘘不能有	42
19 必要的礼仪不可少	45
20 不雅举止,让你黯然失色	47
21 信誉乃是开启客户心门的钥匙	50
22 幽默感让你无往不利	52



23	干练、果断不可或缺	54
24	急于求成要不得	57
25	耐心可以提升成功的概率	59
26	优柔寡断让客户远离你	62
27	真诚方能打动人心	65

第三章

多渠道开发,客户就在你身边

在客户开发的过程中,很多业务员总是将自己的眼光放得“很远”,似乎只有大客户才能引起他们的注意。他们每天都在为吸引所谓的大客户而想办法。综观那些眼光特别高的业务员,他们虽然能够开发几位大客户,但是他们中大多数人的销售业绩却很一般。相反,那些注意从自己周围开发客户,懂得通过各种渠道去开发客户的业务员,他们或许不能一次创造太高的销售业绩,但是他们的客户资源广泛,积少成多,其销售业绩也一直会处于优秀的行列。从某些方面来讲,客户开发的过程就是结交朋友的过程,在你与周围人交往的同时,你的客户资源也会不断增加。也许很多人现在并不是你的客户,但这并不能说明他们未来不是你的客户。身为一名业务员,只有通过多种渠道不断积累,客户资源才会不断地增加。

28	充分发掘网络资源	70
29	让名片将你留在客户的脑海之中	72
30	请主动与陌生人说话	74
31	上门拜访,增加更多的机会	76
32	多参加社会活动	78
33	不放过任何一个电话	81
34	勤动手指,短信扩展你的客户圈	83
35	在学习中结识志同道合之人	86
36	抓住饭局中的潜在客户	88



37	学会与人共享人脉资源	90
38	巧妙利用亲戚的关系	91
39	设置悬念,提升成交概率	93

第四章

有备无患,开发潜在客户

对于每一位业务员来说,若想成功地开发潜在客户,最重要的是要做好拜访前的准备工作。拜访前做好充足的准备乃是第一次与客户面对面进行有效沟通的基础,更是为成功开发潜在客户所迈出的第一步。唯有做好充分的准备,才能令客户拜访工作有效完成。正所谓“未雨绸缪”,无论做任何事情,事先做好充分的准备都是有备无患的。客户开发也是如此。因此,业务员在开发潜在客户之前,对市场进行一番调查、对客户进行一番了解,都是十分必要的。

40	未雨绸缪,方能创造机遇	98
41	以市场调查为“先锋”	100
42	确定拜访目标,所有人都为你让路	102
43	最大限度地收集客户资料	104
44	判断客户购买力,为客户划分类别	107
45	了解产品的缺陷	109
46	卖点,客户的买点	112
47	你的竞争力就是客户的购买力	114
48	想打动客户,先了解竞争对手	116
49	喜好,客户的致命弱点	119
50	预约,让客户无法拒绝	121
51	模拟拜访场景	123

第五章

沟通无极限,赢得客户信任

在客户开发的过程中,业务员每天都必须面对各种各样性格不同的客户。在面对不同的客户时,要怎样做才能在短时间内赢得客户的信任,这一问题考验着每一个从事销售工作的人。其实,想要快速与客户建立良好的关系,业务员必须与客户做好及时的沟通与交流,及时了解客户的需求,将自己与产品信息传递给客户,这些是每一位业务员都必须做到的。只有与客户做好交流与沟通,才有可能赢得客户的信任。尤其是潜在客户,更需要业务员付出更多的时间与之沟通,从而达到成功开发的目的。



目 录

52	适度寒暄,创造轻松的沟通环境	128
53	忌开门见山,循序渐进深入人心	130
54	让客户说出自己的想法	133
55	在沟通中摸透客户心思,然后再开发	135
56	巧戴“高帽”,适度恭维	137
57	为客户设置问题,深层次地发掘客户想法	139
58	说出的话要拐个弯	142
59	找出与客户的共通之处	144
60	敬客户一尺,客户会还敬你一丈	146
61	忍让化解客户不满	148
62	如果我是客户,我会.....	151
63	让“不”为你保驾护航	154
64	不要等客户指出你的错误	156
65	专业让客户更加信任你	159
66	客户面前莫要小聪明	161

第六章

选对营销策略,发掘客户之需

想要成功开发客户,最需要做的就是制订出一个可以实现的成功的营销策略方案。但任何一个成功的营销策划方案都并非是凭空想象出来的。任何好的策略、好的营销创意,都是建立在客户需求之上的。因此,无论是企业,还是业务员个人,在开发客户时,首先要做的就是明确营销策略,借助于正确的营销策略,让客户开发的工作得到圆满的结果。否则,找不准正确的营销策略,最终只能是白忙活一场。



开发客户的106个细节

67	抓住每一个节假日的促销良机	166
68	不容小觑的产品包装	168
69	利用多品牌进行促销	170
70	低价保证不了产品畅销	172
71	淡季依然从容	174
72	用从众心理影响客户	177
73	免费发放,客户无法抵挡的诱惑	179
74	价格分解,让客户觉得物超所值	181
75	不要剥夺客户的“主动权”	184
76	以退为进巧开发	186
77	对犹豫的客户,不妨让其货比三家	188
78	激将策略,让客户更快做决定	190
79	借助权威巧营销	192
80	用利益营销策略驱动客户	193
81	体验策略,让客户心甘情愿地花钱	196
82	“免费午餐”,客户的最爱	198
83	为客户创造惊喜,超越客户的期望	200

第七章

应对开发问题,贵在解决

每一位业务员在应对客户开发工作的过程中,都会遇到这样或者那样的问题,诸如,如何才能与客户保持适当的距离?客户提出异议时应当怎么办?能否随便向客户做承诺?遇到追求完美的客户怎么办?是不是一味地妥协就能换来客户的认可?客户产生抱怨该怎么办?……在客户开发中一旦出现这些问题,业务员必须按照实际情况,做到随机应变、灵活应对,这样才能减少客户的不满,让客户开发工作更加顺畅地开展。



目 录

84	不能逾越的买卖间的“雷池”	204
85	客户的异议要重视	206
86	言而有信,承诺就要实现	208
87	客户激动,你要冷静	210
88	识破客户推托的借口	212
89	应对刁钻客户要找对切入点	214
90	客户处处追求完美怎么办	217
91	是否要忠诚于老客户	219
92	从客户抱怨中发现不足	221
93	客户感觉不安全怎么办	223
94	为客户提供发泄的平台	225
95	及时清除无价值的客户	228
96	一味妥协并不是留住客户的方法	229

第八章

喜新不厌旧,客户资源才长久

在开发市场的过程中,存在着这么一些现象:很多业务员在激烈的市场竞争中,为了获得大量的潜在客户,而与竞争对手拼



得你死我活,甚至利用一些不良的手段去开发客户。再看看这些业务员日常所接触的客户中,又有几人是回头客、是老客户呢?这些业务员总是错误地认为,只要将潜在客户变成自己的现有客户就万事大吉了,对于现有的客户不需要再进行沟通,因为之前这些老客户已经对自己有所了解,即使自己再做什么,老客户也会理解的。殊不知,这种想法却是极其危险的,最终的结果只会造成老客户大量流失。事实上,只有抓住了随时会溜走的老客户资源,才能在销售行业创造真正的成功。

97	利用人情开发客户	234
98	小举动创造大收益	236
99	记录——掌握客户的一手资料	238
100	真心去化解戒心	240
101	不吝啬,帮助处于困境中的客户	243
102	给予客户真诚的赞美	245
103	紧紧抓住高价值客户	247
104	拥有大客户不等于高枕无忧	249
105	对客户负责,就是对自己负责	251
106	建立朋友式的买卖关系	254

第八章

客户资源管理,不可忽视

在销售行业,客户资源是企业发展的生命线。客户资源的管理,是企业成功的关键。本章将介绍客户资源管理的106个细节,帮助企业更好地管理客户资源,提高销售业绩。

第一章

好心态，让客户钟情于你

一个拥有良好心态之人，势必会在开发客户的道路上不断超越自己，创造客户开发的奇迹。任何一位业务员，要想更好地完成客户开发的工作，首先就必须具备良好的心态，要相信所做的一切努力都是为了成功销售。一个不具备良好心态的业务员，是不会有客户愿意与之交往的，你的不良心态甚至还会影响客户，让客户刻意回避你，从而严重影响客户开发工作的顺利开展。唯有具备良好的心态，你才能让自己静下心来，接受各种各样的挑战，这样你才能将客户开发的工作做到极致。





1 看上去不要那么卑微

或许在大多数人看来，开发客户、做销售都是很不起眼的工作，甚至当一些人听到“销售”两个字时，都会将其与虚假的产品、四处行骗这类词汇联系到一起，认为从事这项职业的人为了金钱什么都会去做，更有甚者，认为客户开发工作是十分低贱的。因此，每每谈及此项工作，很多人都选择远离，更别说从事此项工作了。即便有一些人已经从事了这项工作，但他们从心底里瞧不上自己所从事的工作，认为它是一件很丢人的事情。殊不知，工作是没有高低贵贱之分的。如果认为销售工作是一个丢面子的工作的话，是不可能在这个工作中做出成绩的，更难求得发展。只有改变这种错误的态度，才能更好地从事这份工作。

曾有一位毕业于名牌大学的高才生，在大学毕业后，他便四处找工作。然而，他接连找了很多工作，都没有成功应聘。无奈之下，他只好选择在一家小型企业做起了销售员。名牌大学的高才生毕业找不到工作，却做起了销售工作，这样的消息很快就在他的家乡传遍了。要知道，他的父亲是一个非常爱面子的人，得知儿子竟然做起了销售工作，他十分生气。

一天，当他开发客户累了一天下班后，发现自己的老父亲千里迢迢赶来了，看到父亲的那一刹那，他十分意外，又非常高兴。但是，父亲却一脸的冷淡，并且非常严厉地警告他说：“我跟你妈用了这么多年培养你，好不容易把你培养成名牌大学生，你倒好，现在却做起这么低贱的工作，你对得起我们吗？”

听父亲说出这样的话，他的心里顿时难受极了，他没想到父亲竟然会认为自己的工作十分低贱，他伤心极了。不过，他转念一想：在



他们家乡，很多人提起那些推销东西的人都十分反感，甚至认为这些人为了钱可以不顾一切。父亲也正是受这种思想的影响，才会产生这样的想法，这不能怪父亲。就连他自己也感觉销售这项工作很是丢人的，不仅处处受客户的气，还必须在客户面前低三下四，每天都必须看着客户的脸色做事。这也是他从工作以来产生的感受。想想这些，他感觉十分委屈。

于是，他当即向父亲表示：“爸爸，您这么远跑来找我，就是为了这件事情，您放心，儿子不会再给您丢脸了，我会尽快辞去这份工作的。”

说完，他便拨通了公司主管的电话，并在电话中向主管提出了辞职。虽然主管百般挽留，他毅然决然地选择了辞职。这件事情之后，他又加入找工作的行列。但是，为了不给父亲丢面子，更为了找到一份体面的工作，他在接下来将近一年的时间里都处于无业状态。也正是因为这种思想的影响，在他后来从事的工作中，没有一个是长期坚持的。因此，几年下来，跟他一起毕业的同学都得到了很好的发展，而他却一直碌碌无为，工作总是隔三岔五地更换。

上述故事中的这位失败的销售员就是因为没有摆正自己的态度，错误地认为销售工作是一项低贱的工作，才最终放弃了这份工作；也正是因为这种划分工作高低贵贱的态度，才导致他在日后的工作之中屡屡受挫。这个故事充分说明了：无论从事何种工作，都需要人们摆正自己的心态，对工作本身有正确的认识。要知道，任何工作都是平等的，根本没有所谓的高与低、贵与贱的区别，销售工作更是如此。只要凭借着自己的努力，就一定能做出一番成绩，所谓“行行出状元”，正是这个道理。

开发客户箴言

世界上没有最高贵的工作，更不存在低贱的工作。就工作本身而言，是不存在高低贵贱之分的。之所以还有很多人



认为某些工作高贵、某些工作低贱，是因为人们的心态不同而已。因此，身为一名销售员，在开发客户的过程中，千万不要为了让客户满意、想赢得客户的青睐，就让自己变得低三下四，更不应该认为做销售工作是一个没面子的事情。一旦产生这种错误的心理，就会严重影响到你的职业生涯，即便你放弃了销售工作，也会让自己的职业发展受到影响。唯有正视销售工作，你才能真正取得事业的成功。

2

积极对待每一天

任何人在面对工作时，都有着一套属于自己的工作理念，一些人之所以能够从工作中获得快乐，而另一些人之所以在工作中总是焦虑、烦躁，归根结底是因为受到心态的左右。尤其在面对客户开发这项特殊的工作时，总会出现许许多多突如其来的困难，令客户开发人员突然陷入茫然、焦急、狂躁的情绪之中，甚至有一些开发者还会因此而无法自拔，陷入深深的痛苦之中。不可否认，随着社会的不断发展，市场竞争日益激烈，随之而来的各方面的压力也在不断增大。一旦出现的压力超出了开发者所能承受的极限时，便会令其出现偏激的情绪，这样的后果是不堪设想的。因此，在出现这些不利的局面之前，客户开发人员需要及时调整自己的心态，每天都能够保持积极向上的态度，尤其在遇到各种困难时，更应当努力为自己找一个出口，缓解困难给自己带来的精神压力，让自己的心态变得平和起来，这样才能以积极向上的一面去面对生活与工作，有时你积极向上的态度能帮助你创造出非凡的成功。

早在20年前，一家大型企业同时招到了三位刚刚大学毕业的学