

下一个 销售冠军 就是你



林汶奎 ◎ 著

成为销售精英的 **58** 个法则

冠军销售经验 + 冠军销售案例 + 冠军销售秘笈

梳理流程，让销售变得简单并清晰！
提升技巧，让销售充满智慧与乐趣！



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

下一个 销售冠军 就是你

常州大学图书馆
藏书章

林汉奎◎著

成为销售精英的58个法则

冠军销售经验 + 冠军销售案例 + 冠军销售秘笈

梳理流程，让销售变得简单并清晰！
提升技巧，让销售充满智慧与乐趣！



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内容提要

本书以剖析著名销售冠军的案例和销售经验的方式，总结出成为销售冠军的一套销售流程和销售技巧，帮助各行业销售人员掌握并熟练运用，早日实现成功。

本书可供广大企业销售培训使用，也可供销售人员和相关研究者学习参考。

图书在版编目（CIP）数据

下一个销售冠军就是你 / 林汶奎著. —北京：中国电力出版社，2012.4

ISBN 978-7-5123-2904-1

I . ①下… II . ①林… III . ①销售 - 经验 IV . ① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 066893 号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑：董小梅

责任校对：朱丽芳 责任印制：邹树群

航远印刷有限公司印刷·各地新华书店经售

2012 年 6 月第 1 版·2012 年 6 月北京第 1 次印刷

700 mm × 1000 mm 16 开本·13 印张·157 千字

定价：29.00 元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究

在相声表演中有四绝缺一不可：说、学、逗、唱，没有这四项技巧就说不出好的相声。在销售领域中，对于每一位优秀的销售人员来说则有七项绝技，即说、学、逗、唱、喊、叫、专。在销售过程中，运用好这七项绝技，就等同于拥有了七柄开山大斧，能够令销售人员成功提升自己的销售业绩。

第一项绝技：说。“说”是与客户之间沟通和反馈的最主要的方式之一。口才好，才能够与客户更好地沟通，才能够更好地对客户的需求反馈。“说”在销售人员与产品、产品与客户之间起到连接的作用。不会说、不懂得说的销售人员就不可能成功建立起自己与客户之间的纽带。所以，想要成为一名销售冠军，就必须要先学会说。说什么、怎样说都有技巧。说太多不行，说太急也不行。对于同一客户，在不同的场合下也要说不同的话。

第二项绝技：学。“学”是指学习、创新。无论是在哪一个行业，守旧思想都是没有未来可言的，销售行业亦不例外。社会上的新生事物层出不穷，只有不断地学习，不断地积累销售经验，掌握消费的新趋势，开发新的销售策略，才能够在销售行业立足，才能令自己处于不败之地。因此，想要成为一名销售冠军，就一定要对产品知识以及相关专业知识的持之以恒地学习，并开拓创新销售方式。

第三项绝技：逗。这里所说的“逗”与相声中的“逗”并不相同。相声中的“逗”是指台面上的表演，而这里的“逗”是指销售的思路与计划。无论做什么事情，销售人员预先一定要有一个切实的计划——产品的销售策略是否能够满足市场上的需求？产品的性能和用途是否能够满足客户需求？这些都需要有一个完整的销售策略支撑。通过详细的计划和构思，才能够将销售过程中的细节做到位，找到击败竞争对手的突破口，增加占领市场的机会。因此，想要成为一名销售冠军，必须既是严谨的哲学家，也是富有创造力的艺术家。

第四项绝技：唱。销售中的“唱”是包装与形象。销售人员既要包装销售的产品，又要包装自己的个人形象。对于销售行业来说，每一位销售人员的个人形象、产品形象与企业形象息息相关，三者密不可分。销售人员利用出色的包装将三者打造成为完美的共同体，是一项非常重要的能力。想要成为一名出色的销售冠军，就需要在卖出产品的同时给客户留下很好的第一印象。所以，产品和销售人员都需要包装。

第五项绝技：喊。“喊”就是指销售人员的宣传。想要成功销售自己的产品，就必须懂得为产品做合理的宣传，让更多的客户知道这种产品，能够对它有所了解，看到产品的价值。这样就能够挖掘出更多的潜在客户和消费群体。所以，“喊”就成为现代多数销售者所不可或缺的“利器”。销售中的“喊”是要销售人员根据产品的特征以及市场的需求情况制定出有效而快速的宣传方式。但是如何“喊”？如果一名销售人员逢人叫喊，逢人就塞广告单，那么客户必然会产生厌烦的感觉，这样就很难起到应有的效果，甚至还会产生反作用。

第六项绝技：叫。“叫”在销售中是指激情，它是煽动客户情绪最有效的一种方式。普通销售人员一定要学会趁热打铁，看到客户在买与不买之间徘徊时学会见缝插针，用良好的口才促使客户下定决心购买。

第七项绝技：专。“专”就是指对待销售要有专业精神，在销售过程中要有耐心和毅力。“术业有专攻”，对于自己的产品，销售人员一定要做到精通——性能、用途甚至每一项功能怎么运用，产品的历史，与同类产品相比有何优缺点等。如果对这些知识了解的不足，那么前面所介绍的绝技将无用武之地。客户不能得到有价值的信息，自然不会轻易相信销售人员，更不可能购买销售人员的产品。

本书以剖析著名销售冠军的案例和销售经验的方式，总结出成为销售冠军的一套销售流程和销售技巧，帮助广大销售人员掌握并熟练运用以上七种销售绝技。我们希望每一个销售人员都能够将书中的销售法则灵活应用到自己的销售实践中，早日成为销售冠军。

本书在编撰的过程当中得到了王彦、刘淑霞、王鹏华、李营、伊亚东、白研、岳青、杨雯婧、胡玉红、任凯等人的大力支持和帮助，他们不仅仅帮助查阅了很多资料，而且在书稿成形的过程当中也提出了很多宝贵的意见，在此向他们致以诚挚的感谢。

由于笔者水平有限，书中难免有不足之处，诚望广大读者给予批评指正！



序

第一章	销售心态：心理强大是成功的保障·····	1
	法则1：成为销售冠军必备的心态·····	2
	法则2：进行积极的心理扫描·····	5
	法则3：自信是销售的试金石·····	8
第二章	销售准备：提高销售成功率的法宝·····	13
	法则4：塑造打动人心的第一印象·····	14
	法则5：有效的沟通是销售的万金油·····	18
	法则6：好口碑也要拿出来晒·····	20
	法则7：拜访计划让销售事半功倍·····	23
	法则8：欲善其事，先利其器·····	28
	法则9：挖掘拒绝背后的隐情·····	31
第三章	销售意识：让客户从“一枝独秀”变成“万紫千红”·····	35
	法则10：专业销售让销售左右逢源·····	36
	法则11：定位让销售有的放矢·····	37

法则12: 一眼发现你身边的准客户.....	40
法则13: 坚持成就销售冠军	42
法则14: 销售心态决定成败	44
法则15: 在餐桌上赢得客户	46
第四章 销售策略: 策略决胜是最好的销售技巧	49
法则16: 善于运用幽默的开场白	50
法则17: 用“脑”拿订单	54
法则18: 攻心为上, 突破客户的心理防线	57
法则19: 投其所好的销售法则	59
法则20: 重视小客户, 赢得大市场	62
法则21: 做一个顾问式的销售人员	64
法则22: 换位思考, 让你不被客户拒之门外	68
第五章 销售心理: 了解客户的心理, 把握客户的需求	73
法则23: 全面了解客户个性特点	74
法则24: 主动挖掘客户的内在需要	78
法则25: 用询问和聆听解读客户心理	80
法则26: 第一时间消除客户的戒备心理	85
法则27: 把选择权交给客户	87
第六章 客户定位: 赢得客户的关键是了解客户	91
法则28: 赢得客户的第一步是与客户交朋友	92
法则29: 小恩小惠打动客户心弦	97

法则30：根据客户的不同喜好制定不同销售策略·····	100
法则31：挖掘无处不在的潜在客户·····	102
第七章 销售原则：销售冠军不告诉你的秘密·····	105
法则32：鱼饵式销售“钓”起客户“欲望”·····	106
法则33：销售冠军都掌握的高招——收回承诺策略·····	110
法则34：让客户对产品感兴趣·····	116
法则35：幽默是最有效的销售武器·····	121
法则36：积极对待客户投诉才能成为销售冠军·····	124
法则37：了解客户动机，轻松应对客户投诉·····	126
第八章 销售谈判：赢得客户的必经之路·····	131
法则38：谈判优势——最有力的销售技巧·····	132
法则39：一张巧嘴是成功销售的法宝·····	134
法则40：用贴近客户的说话方式留住客户·····	138
法则41：感情销售——用微笑捕获客户的心·····	141
法则42：谈判中多运用“故作惊讶”·····	144
法则43：巧妙地利用客户心理完成价格谈判·····	146
第九章 成交阶段：用智慧和耐心赢得胜利·····	149
法则44：打造一个有利于成交的环境·····	150
法则45：找到打开客户心门的“心灵密码”·····	152
法则46：寻找客户心理突破口，让客户轻松“买单”·····	155
法则47：找准成交时机，抓住成交信号·····	157

法则48：放长线钓大鱼——挖掘客户背后的生意·····	159
法则49：把握结束技巧·····	161
第十章 售后服务：销售冠军的背后就是冠军服务·····	165
法则50：良好的售后服务防止客户流失·····	166
法则51：销售不是终点，服务是新的起点·····	167
法则52：既是金牌销售又是金牌售后·····	169
法则53：用优质的产品和服务取信于客户·····	172
第十一章 大客户战略：大客户是战略销售的关键·····	175
法则54：认清大客户需求，了解大客户关系·····	176
法则55：重视大客户售后服务，让销售更上一层楼·····	179
法则56：赢在过程——大客户的系统销售流程·····	183
法则57：轻松应对大客户的技巧·····	188
法则58：如何打破与大客户的销售僵局·····	192

第一章

销售心态 心理强大是成功的保障

在销售界内，很多人都是普通的销售人员，只有很少的一部分人能够在销售行业取得重大的突破。这其中的关键就在于心态。销售冠军都具有良好的销售心态，这种心态不断支持着他们、鼓励着他们，令他们在销售道路上越走越远，越走越成功。可以说，正确积极的心态是销售职业取得成功的有力保障。



法则1：成为销售冠军必备的心态

销售冠军所必备的心态包括雄心、恒心、平常心、细心。

雄心就是要对自己的成功充满渴望、充满期盼，能够对自己的人生作出一个宏观的把握。雄心是对未来的理想和抱负。有大志者，有所行动，最终才能将事情做成功。志向必须具有挑战性，而且一定要从实际出发。在人生的道路上如果只关注前方而不关注脚下的路，就会被绊倒；只关注脚下的路却不关注前方的路，就会迷路。有雄心、有志向，更需要从实际出发。否则，所谓的雄心就必然会变成好高骛远。

满足是成功道路上最大的绊脚石。只有不断归零、不断进取，将自己看成是一只永远不可能装满水的杯子，努力学习人生路上的经验，才能实现理想。一个人明白自己最想要的是什么，并且顽强拼搏，那么整个社会都将畏惧他，都将为他打开方便之门。对于每一个销售人员来说，只有树立起自己最伟大的雄心壮志，并且努力拼搏，努力克服重重困难，将自己的雄心壮志在销售过程中表现得淋漓尽致，并矢志不移，才能在销售业内成为一名优秀的销售人员。

销售人员在开发新客户、向客户推荐新产品的时候，总会遇到新问题。只有拥有恒心，才能取得成功。

一位保险销售人员在15年的时间里不断向一个潜在的客户销售保险，但是这位客户一直都没有购买。就这样，销售人员与这位客户一直度过了15年的时间，直到最后顾客再也不能继续聆听他的销售，因为这

位潜在顾客去世了。销售人员怀着悲伤的心情参加了这位潜在客户的丧礼。在丧礼上，销售人员遇到了客户的女儿。她对他说：“我在整理妈妈的遗物时，看到好几张您的名片，每一张名片上都写满了关怀的话语，我看得出对于这些名片母亲一直小心地保存着。今天我向您表达自己最衷心的感谢，谢谢你这么多年来陪伴我的母亲，让我母亲在晚年得到了许多快乐。作为对您的报答，我愿意购买贵公司的保险。”然后，这位女士拿出20万元的支票，跟销售人员签了约。对于这突然而来的签单，销售人员非常吃惊。这位女士之所以这么做，完全是被销售人员坚持不懈的恒心打动。

世界上最容易做的事情就是坚持不懈，而最难做的事情也是坚持不懈。只要每个人都愿意去做，那么人人都能够做到，但是真正能够做到的，也只有少数而已。“行百里者半九十”，成功最重要的就在于最后坚持的那百分之十。没有恒心，任何事情终将半途而废。

美国著名的广播员莎莉·拉菲尔在三十多年职业生涯中，共被辞退二十八次，但是每一次她都会将自己的眼界放在更高的层面上，为自己确定更远大的目标，这种信念从来没有动摇过。最初，很多电台都认为女性并不能吸引观众的眼球，很多公司都不愿意雇佣她。而她却没有放弃这个梦想，最终凭借着自己的努力在纽约电台找到了一份差事。但是没过多久，电台总监认为她的眼光跟不上时代而将其辞退。莎莉并没有灰心丧气，总结了失败的教训之后向另一家电台销售自己的清谈节目。电台勉强接受了她的节目，但是却要求她先主持政坛节目。“我对于政坛所知不多，恐怕难以胜任。”她一直犹豫着要不要接受，最终，坚定的信念

让她决定大胆尝试一番。于是，她利用自己平易近人的风格在广播中大谈美国即将到来的国庆日的意义，同时也邀请听众打电话畅谈自己的感受。众多听众很快对这个节目产生了兴趣，之后便一直追随着莎莉的广播节目。如今，莎莉已经成为自办广播电视节目主持人，曾经两度获得最佳节目主持人奖。面对媒体，她说：“我被辞退二十八次，很有可能被这些厄运吓退，但是，心中的信念却一直鞭策着我坚持不懈。最终，我成功了！”

如果将自己的目光仅仅局限在挫折的痛苦上，那么就难以抽出时间去想下一步该如何努力、该如何成功。每个人都渴望实现自己的目标，但是在成功的道路上一定会不断受到挫折。这就像一场持久战，最终赢得整场战争才是成功。

雄心是为自己确定目标燃起斗志，恒心是让自己在通往成功的道路上能够坚持不懈地走下去。想要成为一名销售冠军，还必须要细心，注意观察细节，对一些遗漏的地方多加勘察，只有这样，才能做到行动中无纰漏，才能向着自己的既定目标前进。

最后，在取得一定的成功之后要保持一颗平常心，千万不能骄傲。

美国心理学家曾经对纽约市市民进行过一项调查，最终的结果显示：过分注重自我的人，常常失去对周围人的关注，不能客观地对自己进行认识和评价，常常会产生自负心态。因此，对于销售人员来说，要取得成功，就要保持一颗平常心，懂得谦虚，不断学习，不断提高，不因一点成就就盲目自大、止步不前。

只有拥有壮志雄心、坚持不懈的恒心以及待人待物的平常心，并且在走向成功的道路上细心观察总结，才能够成为一名伟大的销售冠军。

冠军销售秘笈

一个伟大的销售员，需要具备过人的才智和高超的专业技能，但是首先最重要的一点，是需要付出一生的汗水和劳力。销售人员要明白，你是在为自己而工作，积极调整好自己的心态，这样才能全身心投入销售事业，成为当之无愧的销售冠军。



法则2：进行积极的心理扫描

常言道，要做事先做人。伟大的销售大师托马斯·沃森曾经说过：“不懂得心理学的销售人员不可能成为一名优秀的销售冠军。每一位出色的销售冠军首先必然是一名优秀的心理学家。”掌握心理学不仅可以更好地应对客户，更有利于提升自我。

只有改变自己，才能改变别人、改变世界。人的心灵从婴儿阶段开始随着年龄的增长日趋成熟，一般是通过模仿大人形成自己的参照系，如不作改变，就容易局限在常人范围的行为举止，很难有所成就。但凡成功人士的优良素质，无不是在自身素质基础上像海绵一样吸收优秀品质，或者将缺点加以修正而得来的。要知道，人的一生就是一个内心不断修整的改变过程。你的要求越高，修炼的程度就会越深。要成为销售冠军，就要把自己的心智修炼得超越常人的水平。

对于很多没有足够销售经验的销售人员来说，最重要的并不是专业技能的熟练，而是心理素质的提高。这就需要不断加强自己的心理素质，在面对形形色色的客户时放下自尊，克服自己内心的恐惧。

每个人都是有自尊心的，都希望能够得到别人的尊重和认可。这一点表现在工作和事业上，可能对自己有非常大的好处。但是如果做销售，自尊心往往是最大的天敌。很多销售人员有这样的感受，刚开始做销售的时候，必须经常去拜访客户，为了获得客户的信任和认可，甚至需要不断恳求客户，并且不断被客户拒绝。很多销售人员因此会感觉自尊心受到了极大的伤害。因此，在销售初期，想要获得成功，暂时放下自己的自尊心是一个很重要的前提。

实际上，销售是一个非常专业的职业，并不是所有的人都能够成为优秀的销售人员。在 500 强企业中，有 50% 以上的高层管理人员以前都做过销售。做销售必须有足够的热情、勇气与耐心，但是首先必须放下自尊心。须知，做销售的工作，重要的不是自我认知，而是客户对你的认知和肯定，而这一点必须通过不断积累才能得到。

为此，很多公司在训练刚入职的销售人员时，会要求他们去卖掉一些很多人认为并不可能卖出去的产品，比如坏了的废纸篓、用过的笔记本，一包打开的话梅等，公司要求销售人员到马路上去向行人销售这些产品，直到找到感兴趣的客户为止。对很多自尊心很强的销售人员来说，这是一个令自己很难堪的场景。他们站在那里，不敢去向行人销售，但是越不敢销售，就越引来很多人好奇地驻足观看。很多销售人员在这样的场景下，顿时就垮掉了信心，再也不敢站到这个位置。但是，经过了这样严格的考验并适应了之后，他们就会冷静地思考自己所处的环境，同时也会认真地分析所销售的产品，进而迅速掌握销售那些曾经让他们

无地自容的产品的方法和技巧。部分销售人员甚至会获得成功。他们会在销售中逐渐树立起来一种新的自尊观念——如何认可自己不重要，重要的是，是否获得客户的认可。

人天生就有一种对事物的担心和恐惧，我们不时担心这个或那个，生怕什么事情做得不好，这种担心意识能使人更加努力和慎重。然而这一点对于销售人员来说，却是有百害而无一利。

销售人员的恐惧大多数来源于“不敢和人打交道”。在销售上，这个现象叫做缺乏人际勇气。这一点对很多初入行的销售人员来说尤为明显——每一年，有40%以上的销售人员由于缺乏人际勇气而遭到淘汰。

很多销售人员在第一次拜访客户前，会对即将要发生的销售状况产生不安心理，并且会产生很多联想，担心遭到客户的讽刺、嘲笑和拒绝。正是这种心理造成销售人员越来越畏缩、患得患失，很多人甚至因此永远地离开了这个行业。不仅是新入行的销售人员，对很多有经验的销售人员来说也是如此，他们常常在很多重要的销售机遇前举棋不定，生怕自己的一个小错误引起客户不悦，在犹豫不决间错过了成交的最好时机。因此，克服恐惧、增加人际勇气是销售中的一门必修课。那么，应该怎样克服自己的恐惧呢？销售人员不妨参考下面的几个建议：

第一招：面对很多人说话

这是一个非常基础的练习。很多销售人员在一见到很多人时就会感到紧张，甚至说不出话来，因此，可以锻炼自己在很多人面前详细并有感情地陈述一件事。这对锻炼自己的勇气、克服对人际交往的恐惧十分有效。

第二招：拦截式销售

锻炼自己去做不可能做到的事情，销售看似根本不可能销售出去的