

THE NEW SOLUTION SELLING 2e

新解决方案 销售

(第2版)

(美) 基斯·M·依迪斯 著
(Keith M.Eades)
武宝权 译

一种全新的销售流程,
改变了传统的销售方式



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

新解决方案销售

(第2版)

The New Solution Selling, 2e

(美) 基斯·M·依迪斯 (Keith M. Eades) 著
武宝权 译

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

Keith M. Eades: The New Solution Selling, 2e
978-0-07-143539-0

Copyright © 2004 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 (Asia), a division of 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：01-2013-6970

图书在版编目（CIP）数据

新解决方案销售：第2版 /（美）伊迪斯（Eades, K.M.）著；武宝权译. —北京：电子工业出版社，2014.1

书名原文：The new solution selling, 2e

ISBN 978-7-121-21614-5

I. ①新… II. ①伊… ②武… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 237147 号

责任编辑：马晓云

印刷：三河市鑫金马印装有限公司

装订：三河市鑫金马印装有限公司

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：18.75 字数：234 千字

印次：2014 年 1 月第 1 次印刷

定价：48.00 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 zltts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。



推荐序

过去几年以来，全球经济的困境和竞争的加剧，影响了各地客户评估与应用科技的方式。客户试图降低常规的运营成本，将省下来的钱投资于新解决方案，开发某些业务机会。我们在与企业伙伴及客户交流的过程中，发现解决方案是他们解决实际业务问题和帮助人们实现业务运转更有成效、更具弹性的重要因素。

然而，这些成功的关键在于关系的运用。我深信加强微软与客户间互动的重要性。通过深入的交流，我们才能达成提供解决方案、为客户带来价值与满意的目标。

客户一再要求与我们建立可靠且持续的关系。为实现这个目标，我们为微软的成员建立了一套固定的销售方法，让我们能致力于强化与客户之间的关系，树立长久且稳固的形象。

在共事的过程中，我们将解决方案销售方法视为销售流程的核心，帮助 5 000 位销售人员与数千家微软的企业伙伴贯彻了这些有效的销售原则，不但使客户为之惊叹，也让他们达到了预期目标。

客户的满意来自超越其期望。通过运用解决方案销售，我们无论是听

取客户的质疑与忧虑、为其提供好的解决方案，还是实现解决方案的预期目标，都变得更加具有预见性和决断力。我真心希望，通过将解决方案销售融入销售流程的核心之中，我们为客户提供的价值能够得以提升。

本书精辟剖析了如何建立和维护以客户为中心的高绩效销售文化。本书描述了顶尖销售人员的行为，以及该行为如何促进成功，无论买家或卖家都受用。基斯·M·依迪斯（Keith M. Eades）将在本书中告诉你，销售人员如何让微软在百家争鸣的市场中崭露头角。

我们将解决方案销售作为标准的销售方法，不但为客户提供了更高价值，同时还提升了我们自己的收益与效率。阅读本书后，我建议你也应用这些方法来改善你自己的销售模式，同时在贵公司中发展出高绩效的销售文化，以实现提升客户价值与改善满意度的共同目标。

凯文·约翰逊（Kevin Johnson）

微软集团全球业务、营销与服务部副总裁

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了解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 解决方案销售的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、项目高级顾问刘旻先生、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

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：

- 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。

基斯·M·依迪斯 (Keith M.Eades)

前 言

解决方案销售® (Solution Selling®) 是销售实施流程的行业标准，全球约有超过 50 万名专业销售人员在使用这种方法，它已经成为销售行业中那些顶尖销售人员必须掌握的流程和策略的基础。

解决方案销售随着最新经济趋势、企业环境与销售职业的快速变化而不断更新。就整体而言，在信息沟通方式得到改善、全球竞争加剧的驱动之下，客户购买决策的周期过程正在加速。自第一本解决方案销售方面的书籍出版后，世界经历了互联网的兴起、多渠道销售策略的开发、信息化与电脑生产工具的大幅改良，以及国际市场的兴起等众多变化。

特别是自全球经济出现衰退后，销售人员的成功模式已然发生改变。本书提出了适应这些新变化的做法，并且这些做法要和解决方案销售实施过程中那些有效的重要模型兼容。本书涵盖了以下重要内容：

- 强化销售流程：本书强调了可复制的整合销售流程的价值所在。最值得一提的是，本书将销售流程中每个阶段的里程碑都整合起来，由此形成一种更为一致、更易训练、更能提升销售成果并且使预测更为准确的销售实施行为。

- 紧密整合流程：本书提及了新的销售辅助工具，能够帮助销售人员和销售经理推动销售工作按流程进行。本书特别简化并强化了整个解决方案销售的流程，根据销售机会的复杂性，删除了多余或不必要的步骤。
- 做好拜访前规划（Precall Planning）：在当前经济环境下，不应忽略任何一次业务拓展的机会。本书将介绍多种新型工作辅助工具，如客户概况（Account Profiles）、初始痛苦链（Initial Pain Chain）、关键人物表（Key Players List），以及可量化的价值主张（Value Propositions）等，以改善拜访前规划与研究。
- 以价值为焦点：本书介绍的相关模型，会教你如何在销售流程中的每一步都传达一致且有说服力的价值观念。其中，特别值得一提的是解决方案销售价值循环（Solution Selling Value Cycle），它是一种非常实用的工具，将帮助你为客户找出可量化且可衡量的价值，并且加以说明。这是在现今销售环境中你的一大优势。
- 有效掌控成交机会的新工具：以往关于解决方案销售的书籍，都将重点放在发现潜在销售机会的价值上。本书一方面保留了这些重要概念，另一方面也提出了新的工具，帮助你在激烈的竞争中争取到机会。这些新工具包括机会评估（Opportunity Assessment）与竞争策略选择（Competitive Strategy Selection）等。
- 将销售与执行、客户服务相连接：本书介绍了评估计划（Evaluation Plan）这一销售工具，由此使客户对所采纳的方案的实施具体化，从而使从成交到实现解决方案价值的转变更加顺利。
- 具有更大的适用性：本书所提供的销售流程，同时适用于管理复杂

的大型销售活动和较为简单的销售活动。无论是中、小业务机会，还是整合电话营销或电话销售的流程，本书介绍的内容都是绝佳的成功指南。举例来说，我们将“九格构想创建模型”(9 Block Vision Processing Model)加以简化，在进行简单的销售活动时同样可以使用。本书所介绍的其他销售辅助工具也都是以适用为前提，可供读者在各种销售情境下使用。

- 与销售管理流程之间的联系更加密切：本书与解决方案销售管理方法完全整合。这就使一线业务主管能够使用与解决方案销售相同的原则、流程和框架，有效地评估并培训销售团队成员。

解决方案销售已彻底改变了销售的世界。本书介绍的内容将使整个销售流程更上一层楼，公司内各层级需要面对客户的销售人员、销售经理、高层管理者都能从本书中获益。

读者调查表

亲爱的读者：

看完本书后，如果您有兴趣更深入地了解本书背后的解决方案销售® (Solution Selling®)，Sales Performance International (SPI) 公司非常乐意与您分享我们的知识和实战经验，并协助您或您的企业优化升级销售体系，持续改善销售业绩，实现从产品销售到高价值解决方案销售的转型。

您可以发送电子邮件、浏览 SPI 中文网站或填写“读者调查表”回寄给我们，作为感谢，您可以免费获得一个 30 天的 e-learning 账户，在线体验 Solution Selling® 解决方案销售，或者九折报名 Solution Selling® 解决方案销售系列公开课的机会（优惠代码：NEWSBOOK）。

您的姓名 _____ 联系电话/手机 _____ Email _____
公司名称 _____ 所在部门 _____ 职位 _____
贵公司销售团队人数 _____

勾选您或您的企业亟需解决的销售问题（多选）：

- 如何进行价值定位，与竞争对手建立差异
- 如何有效把控战略销售机会
- 如何深入挖掘客户需求
- 如何把控销售机会进程
- 如何与客户高层进行对话
- 如何通过销售演讲抓住客户兴趣
- 如何进行高效的销售管理
- 如何提高销售预测的准确度
- 如何合理把控销售资源

勾选您或您的企业最感兴趣的解决方案（多选）：

- 销售业绩优化
- 销售流程梳理
- 销售工具设计
- 解决方案市场营销
- 销售流程植入 CRM
- CRM 启用

SPI 中国

北京朝阳门外大街甲 6 号万通中心 C-802，100020

电话：+86 10 5907 3285

传真：+86 10 5907 3284

邮箱：info@cn.spisales.com

www.spisales.com

www.spisaleschina.com

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

第 1 篇 解决方案销售的概念

第 1 章 解决方案	2
什么是解决方案销售	4
为何要有销售流程	6
64%难题	8
情境流畅度	10
销售、销售管理与高层管理的难题	11
第 2 章 原则	14
解决方案销售原则	14
第 3 章 销售流程	26
什么是流程	28
为何要有销售流程	28
销售流程要素	29