

ZHEYANGXIAOSHOU

· ZUIGEILI ·

这样销售 最给力

你和高手的差别就在于销售能力，因为你不懂签单和成交的方法和技巧！
别再犹豫，现在就请你打开这本书，它能帮你把任何产品卖给任何人！

田由申◎编著

一本肯定会帮你事业飞黄腾达的**书籍** 一部必定让你成为顶尖销售员的**力作**

在人生的大舞台上，其实我们每个人都是销售员，每个人的一生都要在“销售”中度过。画家销售美感，政治家销售政见，作家销售故事，发明家销售发明，演员销售演技，女人销售自己的美丽和魅力，男人销售自己的学识和才华……人生何处不销售！每一位成功人士，都是顶尖的销售员。

每个销售人
成功拿下订单
的案头书

中国商业出版社

ZHEYANGXIAOSHOU

· ZUIGEILI ·

这样销售 最给力

田由申◎编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

这样销售最给力/田由申编著. —北京: 中国商业出版社, 2011. 12

ISBN 978-7-5044-7424-7

I. ①这… II. ①田… III. ①销售—方法
IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 193677 号

责任编辑: 郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

北京精气神印刷厂

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 18.5 印张 239 千字

2011 年 12 月第 1 版 2011 年 12 月第 1 次印刷

定价: 33.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

在人生的大舞台上，其实我们每个人都是销售员，每个人的一生都要在“销售”中度过。画家销售美感，政治家销售政见，作家销售故事，发明家销售发明，演员销售演技，女人销售自己的美丽和学识，男人销售自己的才华和魄力……人生何处不销售！可以肯定地说，每一位成功人士，都是顶尖的销售员。想像一下，在今天的办公室、工厂或任何机构中，如果我们一点儿销售能力都没有，那将会变成什么样子？

简单地说，销售的全过程就是找到客户的需求点并针对性地给予解决的过程。“如果继续与火鸡为伍，你就无法与雄鹰一道展翅。”这句话出自著名演说家金克拉。物以类聚，人以群分。要想成为一个领域中的高手，你必须与高手为伍才行。如果你混迹于消极人群，慢慢地你就会变得和他们一样消极。乔·吉拉德说：“当客户拒绝我七次后，我才有了一点相信客户可能不会买，但是我还要再试三次，我每个客户至少试十次。”这就是世界销售冠军与一般销售人员的区别！

销售一直以来都是高压力的职业，随着产品的同质化和销售技巧的泛化，销售员的心态对销售工作的影响日益明显。在一线的销售工作中，高超的销售技巧能带来更多的成交机会，而良好的销售心态则能够把订单拿稳抓牢！

做销售工作的你，可能遭遇过以下情景：纵使你费尽唇舌，不停地介绍自家产品的优点及好处，客户还是对你摇头说不；当你进行电话拜

访时，刚一开口说明来意，就听到对方连忙说“谢谢，我不需要”……面对此类令人沮丧的回应，你感到束手无策吗？当你拜访客户，满怀信心地进去、灰头土脸地出来时，你是不是会想客户怎么变得越来越精明，而不会承认是自己的销售能力越来越差了？

为什么那么多的销售人员在同一家公司，具有同样知名度，一天同样的24小时，销售一模一样的产品，别人的业绩总是比自己高？为什么大多数客户对产品只看不买？你在销售工作上，是否已经发挥了个人100%的能力与潜力？你现在的成交率高吗？你知道全世界所有的成功人士都是成交高手吗？如何才能顺利获得订单？如何才能成为一名签单高手？如何才能使小订单变成大订单？你想改变现状吗？你想成为超级销售战将，年收入破八位或九位数吗？

……

其实，你和高手的差别就在于销售能力！都因为你不懂成交的方法和技巧！

别再犹豫，现在就请你打开这本书，它能帮你把任何产品卖给任何人！

编者

2011年8月

目 录

第一章 心态决定业绩

心态决定命运。好的心态让你成功，坏的心态会毁灭你自己。可以说，心态比知识重要，心态比能力还重要。要想创造骄人的业绩，最重要的是拥有积极向上的心态。积极的心态能激发行动的勇气，而消极的心态会成为你面对挑战的障碍。只要你带着热情和信心去做，全力以赴，就一定能提升自己的业绩。

1. 心态，销售人员的第一要素 /3
2. 微笑——愉悦自己，也愉悦别人 /5
3. 不要怕客户说“不” /8
4. 推销产品前，先把真诚推出去 /12
5. 要看得起自己 /15
6. 热情可以改变人生 /19
7. 请对自己说，我还有机会 /23
8. 卖产品不如“卖自己” /26
9. 主动把自己推销出去 /29
10. 设计好目标，奋斗吧！ /33

第二章 好口才，让销售顺顺当当

有人说，销售人员是靠嘴吃饭的，一名出色的销售人员一定要

有出色的口才。只有有了出色的口才，才能够让客户感受到你的魅力，才乐意购买你的产品。那些久经“沙场”的人，除了具备睿智的头脑、洞察市场的慧眼之外，还有一张伶牙俐齿的快嘴，这是他们在商场攻无不克、战无不胜的先决条件。好的口才能够充分展示一个销售人员的个人魅力，同时也给客户带来愉悦的享受。

1. 生意是说成的 /37
2. 练就一口商场语 /39
3. 销售离不开铁嘴铜牙 /44
4. 妙语横生生意来 /47
5. 扭转僵局，缓和气氛 /49
6. 巧用语言，讨价还价 /53
7. 好的开场白让你成功一半 /56
8. 把话说到心坎上，钱不愁赚 /59
9. 投其所好，话到钱来 /63
10. 让对方心悦诚服地接受 /66
11. 站在顾客的角度来说话，你定赢 /69
12. 多听少说更高明 /71

第三章 人脉帮你赚大钱

社会如同一张网，交织点都是由人组成，我们称之为“人脉”。在现代商业社会中，一个人要想聚财，就先要聚人。有了人气，才会有财气。只有不断积累人脉资源，才会有成功的可能。人脉不仅能为你创造财富，还可以改变你的命运。有了人脉关系这张网，你就能扼住命运的咽喉，从平庸走向卓越，干出一番惊天动地的大事。

1. “人缘”：安身立命的支点 /81
2. 没有人脉就没有财脉 /84

3. 朋友可以决定你的“富贵指数” /86
4. 宽容自己的“敌人”是一种智慧 /89
5. 你会请客吗? /91
6. 让异性之花更灿烂 /93
7. 敢于结交“大人物” /95
8. 结交比自己优秀的人 /98
9. 积极结交社会名流 /101
10. 运用饭局进行人脉销售 /104
11. 能为你前途铺路的人,就是能为你赚钱的人 /106
12. 寻找能为你拓展“钱”途的贵人 /109
13. 锁定能帮你把机会兑换成现金的人 /112
14. 如何在生意场上交到更多朋友 /115

第四章 电话营销,一线千金

今天,电话沟通占据了很多人大部分时间,所以,我们应该学会用电话“表情达意”。电话是商业的生命线,和客户用电话沟通,是不见面的商谈。能够更好地利用电话沟通的人,事业会更加兴旺。电话营销的巨大利润被人们称为“一线千金”,越来越多的人开始利用这个便捷的谈生意方式。

1. 语言艺术,电话销售事半功倍 /121
2. 电话销售的基本步骤 /123
3. 语气:电话交谈的表情 /125
4. 练就嘴上功夫,从容应对拒绝 /126
5. 对老客户的电话销售 /129
6. 这样接打电话让人喜欢 /131
7. 电话访谈的十个小技巧 /136

8. 电话访问要遵守原则 /137

9. 巧借电话，顺利成交 /140

第五章 商战高手的秒杀攻心术

“成功的推销员一定是一个伟大的心理学家。”这是销售行业的一句名言。客户是否会购买你的产品，单凭你高超的销售技巧或者高质量的产品是不够的。销售就是一场心理博弈战，如果你想成功地卖出产品，必须读懂客户的心理。不懂心理学，就做不好销售。

1. 给客户留下美好的第一印象 /145

2. 搞定客户，无往不“利” /147

3. 谈判中的心理战术 /150

4. 巧妙掌控客户心理 /152

5. 好奇心：打开销售的金钥匙 /155

6. 记住他人名字，拉近彼此距离 /157

7. 销售高手的语言攻心术 /160

8. 揣摩心理，把话说到心窝里 /164

9. 寻找客户感兴趣的话题 /166

10. 你给予客户关心，客户回报你财富 /169

11. 和则两利，不要和客户发生正面冲突 /171

12. 轻松打通秘书这一关 /174

13. 十招让客户爱上你 /177

第六章 成交高于一切

成交是销售工作的压轴戏。在竞争激烈的销售战场上，谁能抢先成交，谁就是真正的赢家。如果销售员不能促成交易，那么充其量他只能称得上是一个健谈者罢了。生意成交，是销售人员自我能

力的测验。在销售过程中,由接触、面谈、洽商直至签约,达成销售目的,主要由销售员的专业知识和说服能力而定。

1. 一定要“吃透”自己的产品 /183
2. 慎选推销时机 /185
3. 幽“它”一默,在笑声中成交 /186
4. “逆向”成交法 /189
5. 重点进攻有意向购买的顾客 /191
6. 十个常用的销售成交法 /193
7. 顾客最常用的十大推托借口 /197

第七章 客户=人

客户是你事业的命脉,他们成就了你的事业,是你工作中最重要的人,是你生命中的贵人。客户也是有感觉、有感情的,你想要别人对你好,你就要对他们更好。你的职责是尽可能地满足甚至超越客户的需求、欲望及期望。客户绝不是你去争辩或斗智逞能的对象,他们有权利得到最恳切、最周到、最专业的服务。

1. 处处留心皆客户 /205
2. 十种接近客户的常用方法 /208
3. 成功约见客户,做好销售第一步 /213
4. 想方设法创造需求 /215
5. 渠道是这样做出来的 /217
6. 客户的口碑就是你的财富宝藏 /221
7. 客户背后的人脉网会为你带来无穷收益 /224
8. 与客户一起把蛋糕做大 /227
9. 帮客户赚钱就是帮自己赚钱 /230

第八章 成交结束≠销售结束

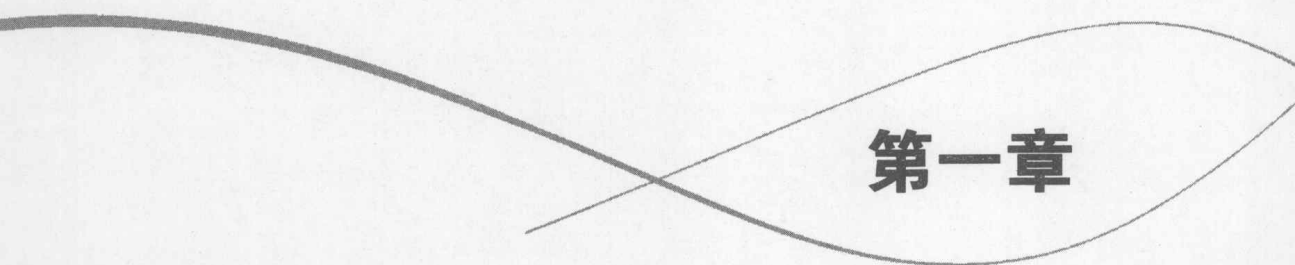
业内人士说，真正的销售始于售后。其含义就是，在成交之后，销售人员能够关心客户，向客户提供良好的服务，既能够保住老客户，又能够吸引新客户。你的服务令客户满意，客户就会再次光临，并且会给你推荐新的客户。销售前的奉承，不如销售后的周到服务，这是创造永久客户的不二法门。

1. 一切为了顾客 /235
2. 全力打造客户忠诚度 /237
3. 产品的售后服务一定要“做到位” /241
4. “欢迎”客户的抱怨 /244
5. 销售=信誉+智慧 /247
6. 赢得永久客户并不难 /250

第九章 业绩才是硬道理

人们常说，重在参与，过程是美好的，结果无关紧要。但是对于销售人员来说，结果决定一切，结果胜过一切。回款，是企业发展的生命线。然而，很多人将销货与回款割裂开来，从而让企业陷入“销售难，回款更难”的尴尬境地。其实，销售只是一个过程，回款才是真正的结果。

1. 看清场合，把握好催款时机 /257
2. 说好催款开场白 /261
3. 不卑不亢把款催 /265
4. 六种催款语法快速“搞定”欠款人 /267
5. 不同的客户用不同的心理战术 /270
6. 把主要目标放在管事者身上 /276
7. 堵住借口，制胜不败 /279

A decorative wavy line that starts on the left, dips down, and then rises to form a large loop on the right side, framing the chapter title.

第一章

心态决定业绩

心态决定命运。好的心态让你成功，坏的心态会毁灭你自己。可以说，心态比知识重要，心态比能力还重要。要想创造骄人的业绩，最重要的是拥有积极向上的心态。积极的心态能激发行动的勇气，而消极的心态会成为你面对挑战的障碍。只要你带着热情和信心去做，全力以赴，就一定能提升自己的业绩。

1. 心态，销售人员的第一要素

很多销售员都在询问做销售的技巧和方法，比如，如何让客户快速下单，如何寻找大客户等。其实，要做好销售工作，销售员的态度和观念才是最重要的，这也是做好销售的基础。对于一个销售员来说，生意是否景气，不在于外部环境，全在于有没有良好的心态。好的心态就是热情，就是战斗精神，就是勤奋工作，就是忍耐，就是执著的追求，就是积极的思考，就是勇气。

作为一个销售人员，要想不断提高自己的业绩，就要改变自己的不良心态。当你被一个顾客拒绝1次、2次甚至更多次的时候，你也许 would 想这个人真是难缠，放弃算了；但你也许会想他拒绝我很正常啊，或许因为我在某些方面做的还不够，再多努力一次可能会成功。

比如，昨天你已经跟一个客户约好了，可是今天却突然刮起了大风下起了暴雨。此时，你也许会想算了，今天正好休息，反正刮风下雨，客户也不会怪我；但你也许会想这不正是个机会，让客户更加喜欢我信任我吗，如果我冒着这么大的雨出现在客户面前，客户一定会被感动。

也许你曾经被客户粗暴地拒绝，甚至出言不逊，此时你会想你再这样说小心老子扁你；但你也许会想，是不是他正好遇到什么不开心的事情呢？我是不是需要一些耐心和真诚来说服他呢？

作为一名销售员，以上种种情况经常会遇到，为什么有的人做得好，有的人却失败呢？差别就在心态。

王凡是一家公司的业务员，是一个能给人好感的忠厚之人，但他总

给人一种索然寡味的感觉。同事们讽刺他是“地狱最下层的人”，这是指他是公司里业绩最少的业务员。公司虽然对王凡的人品没得说，但也只能考虑让他走人。

就在公司考虑要开除他时，王凡突然爆发了巨大的热情，开始积极地工作，营业额开始逐渐上升，一年后已经成为公司的王牌业务员，又过了一年，他竟然成了国内销售冠军。

在业务员的表彰大会上，王凡受到董事长的表扬。董事长给王凡授完奖以后，对王凡说：“我从来没有这样高兴地表扬过人。你是一个杰出的业务员。不过，你的营业额高速增长，这巨大的转变是怎么实现的呢？能不能让大家分享一下你的成功秘诀呢？”

王凡并不擅长言辞，即使现在已经是战果丰富，他还是有点害羞地说：“董事长先生及各位女士先生们，过去我曾经因为自己是个失败者而垂头丧气，这一点我记得很清楚。有一天晚上，我看到一本书，上面写着‘因为热爱，才能做得更好’，我忽然好像领悟到了什么一样，我不能再这样下去了，我找到了以前失败的原因——因为我不热爱自己的工作，所以缺少对工作的热情，但是我相信，我会改变的。第二天一大早，我就上街从头到脚买了一套全新的衣服，包括西装、内衣、袜子、皮鞋、领带等等所有衣物，我需要全面地改变自己。回家以后我又痛痛快快地洗了个澡，头发也洗干净了，同时也把脑子里消极的东西全都洗掉了。然后我穿上刚买的新衣服，带着前所未有的热情开始出去推销了。以后，我的营业额开始上升了，并且越来越顺利。这就是我转变的过程，非常简单。”

王凡的转变，是因为他学会了去爱上自己的工作，然后唤起了对工作的热情，同时也造就了今日的成功。热爱才会有热情，热情可以把一个人变成完全不同的人，这是一个多么神奇的转变呀！其实，许多人在工作上之所以不太顺利，甚至失败，就是缺乏对工作的热情。如果缺乏

热情，你永远不可能成为顶尖销售奇才。

从现在起，热爱你的工作吧，否则不如甩手不干！

给力箴言

如果你想在销售的道路上走得更高更远，首先就要好好调整一下你的心态，你一定会有意想不到的收获！正如一位伟人所说的：“要么你去驾驭生命，要么是生命驾驭你。你的心态决定谁是坐骑，谁是骑师。”

2. 微笑——愉悦自己，也愉悦别人

微笑带给人们快乐、温馨和鼓舞。微笑就是阳光，它能消除人们脸上的冬色。在恰当的时候，恰当的场合，一个简单的微笑可以创造奇迹。一个简单的微笑可以使陷入僵局的事情豁然开朗。如果你时时保持微笑，表明你对客户交谈抱有积极的期望。别人就像一面镜子，你给他以笑容，他也同样报你以笑容。

一些人不懂得利用微笑的价值，实在是不幸。因为，微笑在社交中能发挥极大的效果：无论在家里、办公室，还是在途中遇到朋友，只要你不吝惜微笑，立刻就会有意想不到的良好效果。难怪有许多专业推销员，每天清早洗漱时，总要花两三分钟时间，面对镜子训练自己的微笑，使自己能展现出最为迷人的笑容，甚至视之为每天的例行工作。

原一平曾经为自己的矮小而懊恼不已，他不止一次地仰天长叹：“老天爷对我真不公平！”但是，个子矮已是无法改变的事实，想隐瞒也隐瞒不了，想改也改不掉。

就在原一平加入明治保险公司不久，与原一平个子相差无几的高木金次先生召见了原一平。

高木先生曾留过洋，在美国专攻过推销，他的身材比原一平略高而已，他的健康也欠佳，所以，瘦瘦弱弱的，若只看外表的话，他和原一平一样。

他凝视着原一平，静静地说：“原老弟，个子高大、体格魁梧的人，先是外表就显得威风凛凛，因此，访问客户时也更容易让对方产生好印象。我想，我们个子矮的首先必须以表情制胜，特别要重视笑容满面，务必显出发自肺腑的笑容”。

他的脸上立即浮现了笑容，那是一种浑身都在笑的笑容，是纯真感人的笑容，这笑容使原一平茅塞顿开。

自此以后，原一平着手训练笑容，他不停地对着镜子练习。

由于一心一意想着练习笑容的事，走在马路上，原一平往往会不自觉地露出笑脸，有时甚至会笑出声来。他练习笑容就跟着了魔似的，他的邻居们见他一人常常独自笑出声来，还怀疑他神经不正常呢。

原一平自豪地说：“如今，我认为自己的笑容与婴儿的笑容已经相差无几。”

婴儿的笑容，说多美就有多美。他们的笑容纯真得令人心旷神怡，令人迷惑。婴儿之多，无以计数，但谁看到过他们挖苦的、蔑视的、齙齙的、邪气的笑？婴儿的笑容之所以美丽诱人，是因为以鼻梁为中心线时，脸部左右的表情相同之故。

我们必须拥有左右均匀的、天真无邪的美丽笑容，即婴儿般的笑容。当大人露出接近婴儿的那种笑容，那才是发自内心的笑，这种笑容