

的机会来了!

办公室

司和产品吧?

普
华
经
管



莫萨营销看漫画学销售系列

我的 第一本 漫画 销售书

· 妙趣横生的漫画，深入浅出的技巧 ·

轻松学 订单攻略

刘伟◎编著

—— 用漫画**演绎销售**，用技巧**赢得订单** ——
通过**68幅**情景画，解析成交的秘密



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销看漫画学销售系列

我的第一本漫画销售书

——轻松学拿单攻略

刘 伟 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

我的第一本漫画销售书：轻松学拿单攻略 / 刘伟编
著. —北京：人民邮电出版社，2012.9
(莫萨营销看漫画学销售系列)
ISBN 978-7-115-29165-3

I. ①我… II. ①刘… III. ①销售学—通俗读物
IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 184851 号

内 容 提 要

本书通过妙趣横生的漫画详尽展现了销售过程中的各种场景，针对销售人员在拿单过程中可能遇到的问题，阐释了处理方法和应对技巧，为销售人员顺利成交提供了参考范例和指导。

本书适合一线销售人员，尤其是销售新人阅读使用，也可作为培训师开发销售培训教材以及销售管理人员指导下属的参考用书。

莫萨营销看漫画学销售系列

我的第一本漫画销售书——轻松学拿单攻略

◆ 编 著 刘 伟

责任编辑 李宝琳

执行编辑 程珍珍

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫正大印刷有限公司印刷

◆ 开本：800×1000 1/16

印张：20

2012 年 9 月第 1 版

字数：100 千字

2012 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29165-3

定 价：38.00 元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

“莫萨营销看漫画学销售系列”前言

学习销售不是件容易的事儿，各种各样的销售状况，形形色色的客户，都需要销售人员以不同的销售技巧来处理和应对。但是，在繁忙的工作之余，还要你像学生时代那样苦读，的确不轻松。

有没有一种高效的学习方法，能让销售人员在快乐阅读的同时，快速掌握所需的销售技巧？“莫萨营销看漫画学销售系列”图书很好地解决了这个问题。本系列图书通过妙趣横生的漫画阐明了销售人员需要掌握的销售技巧，辅之以深入的心得剖析、丰富实用的销售技巧延伸和重点掌握的关键点，全面帮助销售人员学习销售，提升销售技能和业绩。

本系列图书的特点如下。

1. “漫画+技巧”的组合

漫画与技巧的一一对应，是本系列图书的最大特色。本系列图书每一小节都以漫画开篇，销售人员在轻松和愉快的心态下开始阅读，能提高学习效率，并加深对销售技巧的理解和记忆。

2. 点一面一点

在以漫画形式告诉销售人员“做什么”的同时，本系列图书还告诉销售人员“为什么这么做”，以及“怎样才能做好”，由点引申出相关的销售技巧。在“抓重点”模块中又对所述内容进行了提炼和总结，将精华再度凝练为点。

3. 实用性强的技巧总结

我们采用了大量的图表对销售人员可能用到的销售技巧进行了归纳和总结，具有很强的实用性。另外，丰富的案例也为销售人员的工作提供了有效的参考，销售人员在工作中可以根据自己的实际情况灵活运用。

“莫萨营销看漫画学销售系列”图书适合销售一线的各类销售人员使用，也可作为销售管理者指导下属的参考用书，还可供培训师在开发销售培训教材时使用。

由于作者时间、经验有限，书中难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提出宝贵意见，以便作者在修订本系列图书时加以补充和完善。

在本书编写的过程中，孙立宏、董建华、董连香、刘井学、程富建、杨彩、孙宗坤负责资料的收集和整理，王建霞、廖应涵、王玉凤、任玉珍、李苏洋负责插图的设计，程淑丽、王涛审定了本书的第一章、第二章，杨雪、高佳瑜审定了本书的第三章、第四章，张小琴、王淑燕审定了本书的第五章、第六章，王琴、金虎男审定了本书的第七章、第八章，在此一并表示感谢。

目 录

第一章 好心态成就好业绩	1
雄心——销售是份辉煌的事业	3
信心——征服一切的力量之源	8
恒心——专注坚持，对挫折说“不”	13
细心——细节决定销售成败	18
诚心——诚以待人，真心对客	23
虚心——学习的脚步永不停止	28
第二章 客户多，机会就多	33
找到客户的方法	35
客户就你身边	40
旅行结识陌生人	44
不以貌取人	48
机会无处不在	52
利用好手中名片	56
找对关键的人物	60
多警惕竞争对手	65
第三章 准备充分雷霆出击	69
制定目标和计划	71
良好的职业形象	76

时刻为自己打气	81
了解你的客户	85
弄清购买动机	89
发掘购买需求	93
把握购买心理	98
整理客户档案	102

第四章 登门拜访赢得欢心 107

周密策划拜访	109
设计访问问题	113
保持微笑	117
投其所好，从客户的兴趣入手	121
激发客户的好奇心	126
说话要出其不意	130
别出心裁的赞美	134
虚心向客户求教	138
切忌打断客户说话	142
做个好的倾听者	146

第五章 产品推介征服客户 151

掌握产品知识	153
找准核心卖点	157
巧妙转化缺陷	161
邀请客户体验	165
戏剧化的演示	169
言语要有依据	173
演示要通俗易懂	177
掌握报价策略	181

不轻易让步	185
第六章 消除异议心满意足	191
正确认识异议	193
忽略无关异议	197
据理反驳异议	201
应对谨慎型客户	205
应对沉默型客户	209
应对傲慢型客户	213
已经有供应商	217
怀疑产品质量	221
倾向竞争品牌	225
价格细分	229
化“拒绝”为“成交”	233
第七章 最后关头临门一脚	237
选择成交法	239
幽默成交法	244
故事成交法	249
从众成交法	253
激将成交法	256
试用成交法	261
情感打动法	265
机会成交法	270
附加销售法	275
第八章 永无止境做好服务	279
经常联系客户	281

多说贴心的话	286
做好生活顾问	291
不时赠送礼物	295
履行你的诺言	299
把客户变为朋友	303
妥善处理投诉	307

第一章 好心态成就好业绩



雄心——销售是份辉煌的事业





“您有权力给我零分，我也有权力坚持自己的梦想”，漫画中小男孩的这句话值得每个人去细细品味。其实想一想，大部分销售新人初入行时，跟小男孩这时的经历何其相似——无经验、无资源，且不断地被人否定、怀疑和打击，几乎每一天，都要面对别人打出的“0分”……但是在这个最低分面前，有多少销售新人能像这个小男孩一样理直气壮地说出这番话？有多少销售新人能够笃定地坚持自己的梦想？

对于销售人员来说，客户可以否定你，老板可以否定你，同事也可以否定你，甚至身边所有的人都可以给你“0分”，但是你自己绝不能自我否定。销售新人在销售工作中的发展情况及未来的收入水平，首先取决于自身的成长欲望和雄心。



在一个雄心勃发的销售人员身上，会自然而然地散发出自信的光芒，而这种自信能够感染客户，让客户对他产生信任感，进而对其销售的产品充满信心。

小梁是一家小饮料厂的销售人员，有一次他去拜访一家卖场的采购负责人刘总。这家卖场在当地很有影响力，小梁下决心一定要说动这个客户经销自己的产品，以便顺利打开当地市场。

谁知客户一听来意，就摇头道：“现在的顾客都认大品牌，你们这个饮料肯定不好卖。”小梁不慌不忙地回答道：“其实，我今天来谈生意是其次的，最主要是向您取经。听说贵公司刚成立时也只有有一个店面，五位员工，但不到五年时间，就发展成本地首屈一指的大卖场，这一点我非常钦佩。我们厂虽然现在不知名，但我坚信，再过几年，我们厂一定会成为您最看好的合作伙伴。我们的饮料有三点优势：一是……”

客户不禁被小梁说话的底气所打动，但仍然有些顾虑。小梁看出了客户脸上的疑云，大胆提出：“刘总，您要是不放心，这样，我免费给您铺三个店的首批货，您试销两个月，如果销量不行我立马撤回，如果销量好，您再引

进。我坚信我们的产品一定不会逊色于其他大品牌的。”客户见小梁如此信心满满，就点头同意了。

两个月后，饮料销量非常好，客户二话不说，将小梁的产品全线铺进了所有卖场。

故事中的小梁在面对客户的明确拒绝时，并没有一蹶不振，而是始终保持他最初的雄心，最终以这种当仁不让的气势打动了客户，拿下了订单。

勃勃的雄心犹如一盏探路的明灯，不管前方是沼泽还是崎岖的山路，它都能将迷雾拨开，照亮前行的路。为了成功激发自己的雄心壮志，销售人员可以参照以下四个步骤，具体内容如图 1-1 所示。

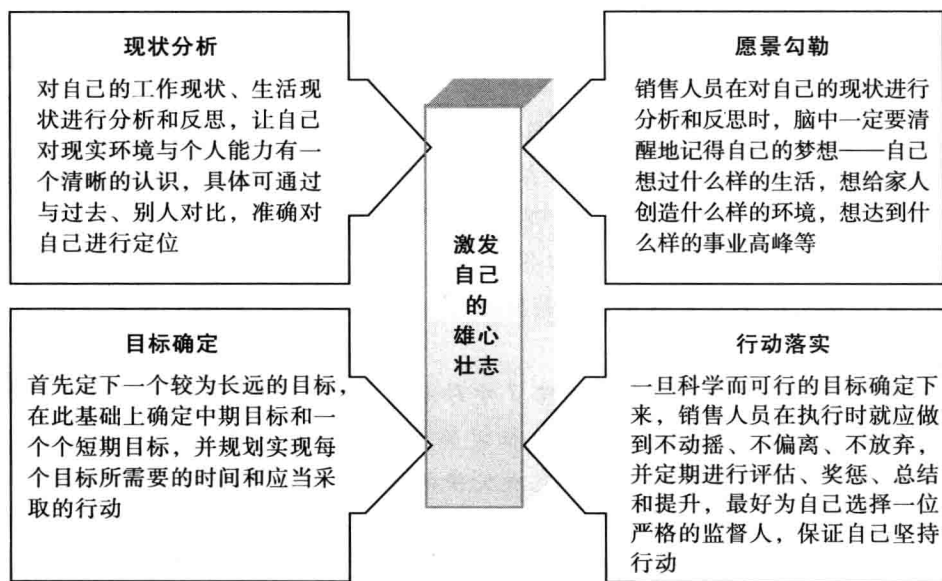


图 1-1 激发自己的雄心壮志

很多销售人员在刚刚走上销售之路时，都是雄心满满，发誓要成为销售界的原一平、乔·吉拉德等，但是随着时间的推移，始终保持当初的雄心却并不是那么容易，因此销售人员要警惕以下两种情况的发生，具体内容如图 1-2 所示。

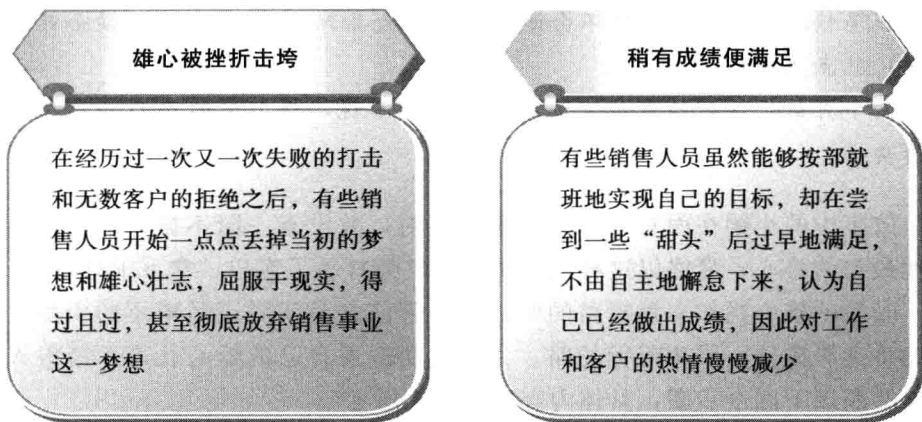


图 1-2 销售人员应警惕的两种情况

后唐庄宗李存勖自幼喜欢骑马射箭，胆力过人，为其父晋王李克用所宠爱。他年少时随父作战，11岁就与父亲到长安向朝廷报功，得到了唐昭宗的赏赐和夸奖。当时，军阀混战、占据河东的李克用常被控制河南的朱全忠（即朱温）牵制围困，兵力不足，地盘狭小，其感到非常悲观。李存勖则劝说其父：“朱全忠恃其武力，吞灭四邻，想篡夺帝位，这是自取灭亡。我们千万不可灰心丧气，要积蓄力量，等待时机。”李克用见儿子有如此雄才大略，大为高兴。

后来，李克用在临死前，交给了李存勖三支箭，嘱咐他要完成三件大事：一是讨伐刘仁恭，攻克幽州；二是征讨契丹，解除北方边境的威胁；三是要消灭世敌朱全忠。李存勖发誓要完成父亲的嘱托，并将三支箭供奉在家庙里，每临出征就派人取来，带着上阵，打了胜仗后，又送回家庙，表示完成了任务。经过十多年的交战，李存勖基本上完成了父亲的遗愿，于公元923年统一北方，四月在魏州称帝，国号为唐，史称后唐。

然而，登上皇位的他，认为父仇已报，中原已定，于是不再进取，整日寻欢作乐，不理朝政，致使众叛亲离，怨声四起。登基三年后，一名普通的军士振臂一呼，天下即分崩离析，李存勖最后落得身死国灭的悲惨下场。

“当一时英雄容易，当一世英雄却很难。”纵使年轻时的抱负再远大，取得一点成绩就自满自足，停滞不前，李存勖最终只落得个“身死国灭”的下

场。对销售人员来说，需要跳起来才够得着的只是“目标”，而需要穷尽十年、几十年甚至整个职业生涯去完成的，才是“雄心”，在实现了某个目标后，千万不要忘了，你离“辉煌”还有段距离。



抓重点

- ◎ 销售对有雄心的人而言，不仅仅是一份工作，更是一项实现自己梦想、通向辉煌的事业。
- ◎ 对销售人员来说，需要跳起来才够得着的只是“目标”，而需要穷尽十年、几十年甚至整个职业生涯去完成的，才是“雄心”。

信心——征服一切的力量之源

