

里健/编著

BEGINNING  
SALES

# 从零开始 做销售

世界500强企业  
销售经理培训手记

*A Handbook of the Sales*

*the 500 Company*

一本书读懂做单的所有秘密  
炼成销售冠军的118篇工作手记



化学工业出版社

里健/编著

BEGINNING  
SALES

# 从零开始 做销售

世界500强企业  
销售经理培训手记

*A Handbook of the Sales Leader of a Fortune 500 Company*



化学工业出版社

·北京·

本书介绍了销售的 16 个成功秘诀，这是我从事销售工作这么多年的经验所得，同时也是我能成为销售冠军的秘密所在，希望这些小技巧能对热爱销售的朋友们有所启发。

希望广大读者能在学习的同时结合自身实际情况，灵活地加以运用。愿它助刚刚接触销售工作的朋友们找到成功之路。

#### 图书在版编目 ( CIP ) 数据

从零开始做销售——世界 500 强企业销售经理培训手记 / 里健编著.

北京: 化学工业出版社, 2013.5

ISBN 978-7-122-16672-2

I. ①从… II. ①里… III. ①企业管理-销售管理 IV. ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 044894 号

责任编辑: 王蔚霞

装帧设计: IS 溢思视觉设计工作室

责任校对: 徐贞珍

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装: 化学工业出版社印刷厂

710mm×1000mm 1/16 印张 21 $\frac{1}{2}$  字数 328 千字 2013 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 35.00 元

版权所有 违者必究



## 前言

FOREWORD

销售早已经成为了热门行业，不仅锻炼人的能力，而且挣钱多。这也是很多朋友选择这一行业的最重要原因。我从一个小小的销售员开始，能取得今天的成就，付出了很多努力，自然更清楚地了解工作中所遇到的困难。

很多新同事刚入职的时候，经常会问我这样的问题“为什么我学了三四年的销售课程，同时还参加了不少培训，但业绩就是上不去呢？”“我已经很主动地和客户进行交流了，为什么客户还是不理不睬的呢？”……

说实话，我刚刚开始从事销售工作的时候，也遇到过这些问题。为了寻找答案，我几乎跑遍了各大书店，买了很多销售类的书籍，但始终没有找到解决问题的办法。近年来，随着销售行业越来越热，销售类的书籍更是像雨后春笋般层出不穷，总体来说可以分为两大类：一类是专业性的销售书籍，大多用于专业研究时作为参照；另一类就是讲述自我发展史，绝大多数都在讲述自己的发展历程，过程多么艰辛，最后取得了多么大的成功等，但上升到理论层次的比较少。

我是从一个销售新人做起，深知作为新人的苦恼，同时也知道寻找答案而无果的苦恼。因此，为了帮助更多喜欢销售行业的朋友们寻找解决问题的方法，取得更大的成就，我才下定决心创作《从零开始做销售——世界 500 强企业销售经理培训手记》。希望这本书能够真正地帮读者们寻找到通往成功的途径。

本书主要为大家介绍了销售中所用到的 16 个成功秘诀，分别强调了心态的重要性，你的话语能否勾起他人的好奇心，自己能否得到别人的喜爱，怎样呈现产品的优点才能得到顾客的认可以及幽默元素在推销中所起到的重要作用等各个方面。这也是我从事销售工作这么多年的经验所得，同时也是我能成为销售冠军的秘密所在，希望这些小





# 从零开始做销售

——世界500强企业销售经理培训手记

## 前言

FOREWORD

技巧能对热爱销售的朋友们有所启发。

该书不仅全面地为大家介绍了销售技巧，同时还收录了很多经典的销售案例和销售故事。当然其中也有一定成分的艺术加工，希望广大读者能在学习的同时结合自身的实际情况，灵活地加以运用。

在创作本书之前，我进行了一定的市场调查。在创作中，我力求能够达到“点透”的效果，让大家可以更彻底地领悟销售精神，掌握销售技巧并知道如何加以运用，让自己的工作更上一层楼。

本书中所涉及到的人物和公司都做了相关处理，观点和做法，也纯属本人的一家之言。有过，希望读者多包涵；有错，希望读者多多指正。

真心地希望大家能够喜欢这本书。

在此，我对参与本书创作、出版的田广、朱佳、荣丹、刘小玲、崔志江、陈海、王健、梁珊、武玉钊致以真诚的感谢。正因为有了他们的大力支持与帮助，才可以使这本书成功问世，来到亲爱的读者面前。

里健

2013年8月



## 目录

### CONTENTS

#### 第 1 辑 好心态才有好未来 / 1

# 1

- 推销需要积极的心态 / 1
- 清楚你要达到的目标 / 2
- 培养坚定的推销信念 / 5
- 不可缺乏的自信心 / 7
- 想出单怎能少了热情 / 10
- 学得多才可能卖得多 / 12

#### 第 2 辑 对方的好奇心是你的机会 / 15

# 2

- 谢绝推销？我不怕 / 15
- 完美的自我介绍 / 18
- 成功的电话约见 / 20
- 以貌取人不可取 / 23
- 别急着切入正题 / 25
- 有“利益”才好“敲门” / 28
- 语不“惊人”誓不休 / 31
- 独角戏？唱不得 / 34
- 悬念总是要留一点的 / 38
- 用创意占领客户头脑 / 40

#### 第 3 辑 不看你好优秀，而看你多讨人喜欢 / 45

# 3

- 说好开场白很重要 / 45
- 客套话有着不菲的价值 / 48

语言应该热情点 / 51  
声音要具有感染力 / 54  
在语言中加点“亲和力” / 57  
“黄金”藏在你的微笑中 / 61  
减轻客户的心理负担 / 64  
和对方保持一定的距离 / 67  
怎样评价竞争对手的产品 / 69

#### 第4辑 让对方看到光明，即使你卖的是火柴 / 73

# 4

精雕细琢的推介词 / 73  
坚定的语气让人心安 / 76  
“统计数据”具有的魔力 / 80  
演示产品该说什么 / 82  
扬长避短需要好方法 / 86  
设法让客户说出成交条件 / 88  
别用那么多的专业术语 / 91  
想自毁信誉就过分夸大产品吧 / 93  
让客户参与到试用中来 / 96

#### 第5辑 “小幽一默”，让你与客户更亲近 / 99

# 5

幽默助你快速接近客户 / 99  
幽默的讲解能打动客户 / 102  
幽默帮你化解尴尬场面 / 104  
你可以适宜地幽默一下 / 106  
谈吐幽默让你口吐莲花 / 108  
让幽默时刻包围着客户 / 110

#### 第6辑 虚心向客户请教，让他“飘”起来 / 113

# 6

借“请教”接近你的客户 / 113  
请客户给予你赐教 / 115  
用“请教”换取信任 / 118

我需要您的帮助 / 120  
请您帮我一个忙吧 / 122  
满足客户的虚荣心 / 125

## 第7辑 得到果实，是因为先埋下了种子 / 127

# 7

有了人脉还愁没有钱脉 / 127  
放长线有可能钓到大鱼 / 130  
小名片有着大作用 / 133  
记住客户的面孔和名字 / 135  
说明与说服最好结合起来 / 136  
你要给足客户面子 / 139  
请“第三者”为你说话 / 142  
寻找客户不分时间地点 / 145

## 第8辑 说话有技巧，让客户拒绝不了 / 149

# 8

与客户保持同步交谈 / 149  
不给客户找借口的机会 / 151  
别动不动就说对不起 / 153  
应对“没钱”有绝招 / 155  
交谈时应该“投其所好” / 156  
让客户感受到你的尊重 / 159

## 第9辑 主导客户的“思想” / 163

# 9

没有最好的只有更好的 / 163  
金牌销售员必备的素质 / 165  
多次重复“实用”信息 / 169  
演示产品是你的必修课 / 172  
从容面对客户的异议 / 176  
学会给客户找台阶 / 178  
利用假象招揽更多客户 / 182



## 第10辑 化解客户对价格的异议 / 185

# 10

- 把握好时机再来报价 / 185
- 一分钱买一分的货 / 188
- 分解金额的总数 / 191
- 努力地实现“双赢” / 194
- 先一口咬定再适度放松 / 196

## 第11辑 不要让客户对产品一嫌到底 / 199

# 11

- 弄清楚客户的真实意图 / 199
- 说话时必须注意方式 / 202
- 不要让客户对产品说“不” / 205
- 防御客户异议有技巧 / 208
- 引导客户说“是” / 211
- 突出你的产品的特点 / 214

## 第12辑 销售员要懂得销售攻心术 / 219

# 12

- 找到真正的购买决策人 / 219
- 与客户沟通必须用心 / 221
- 重视客户的感同身受 / 224
- 该放手时就要放手 / 227
- 让客户产生负疚感 / 229
- 表扬一下自己也无妨 / 232
- 让“专家”帮你留住客户 / 234

## 第13辑 把握好成交的“火候” / 239

# 13

- 客户的思维由我主导 / 239
- 选对刺激的方式 / 242
- 让客户尝试“拥有”的感觉 / 245
- 让客户跟着“大流”走 / 248
- 越是稀少，客户越想要 / 250
- 利用环境诱导客户 / 253
- “得不到的”才是最好的 / 256

## 第 14 辑 如果你不加把劲，客户可能会放弃 / 259

- # 14
- 利用提问完成交易 / 259
  - 举足轻重的成交信号 / 261
  - 如何应对客户的“考虑考虑” / 265
  - 一句话打开对方的话匣子 / 269
  - 来点善意“威胁”又何妨 / 272
  - “请将”怎比得上“激将” / 275
  - 要尊重客户的选择 / 279
  - “支持”客户的反对意见 / 282

## 第 15 辑 不同客户不同对待，有差异才有成绩 / 285

- # 15
- 谁说对潜在客户要一视同仁 / 285
  - 如何对待沉默寡言的客户 / 287
  - 如何对待夸夸其谈的客户 / 289
  - 如何对待性急的客户 / 291
  - 如何对待万事通型客户 / 292
  - 如何对待爱唱反调的客户 / 294
  - 如何对待爱挑剔的客户 / 296
  - 如何对待固执型客户 / 298
  - 如何对待多疑型的客户 / 299

## 第 16 辑 别让客户忘了你，培养客户感恩心理 / 303

- # 16
- 成交之后应该怎么办 / 303
  - 不卖产品还可以卖好处 / 306
  - 怎样能让客户买得更多 / 310
  - 妥善管理好客户资源 / 314
  - 不要逃避客户的抱怨 / 317
  - 成交之后应该表示感谢 / 320
  - 教你长期维护老客户 / 323
  - 产品背后还有情感价值 / 326
  - 既然承诺就必须做到 / 329

# 第 1 辑

## 好心态才有好未来

### ► 推销需要积极的心态

做任何事情有一个积极的心态，成功就会变得更加简单。对销售员来说，成功地愿望和企图永远是他们的必备条件。一名成功地销售员会用无比的动力和热诚来对待自己所推销的产品，他有成为顶尖人物的欲望，并且强烈的渴望成功。对于任何可能阻碍他达成目标的事情他都采取绝对不会允许的态度。

在推销界中，因为拥有积极的心态而成功地人有很多，而克里曼特·斯通就是其中一个。

克里曼特·斯通，出生在美国的一个并不富裕的家庭。开始帮母亲推销保险的时候只有 16 岁，而最终却获得意想不到的成功——成为后来的美国联合保险公司总裁。如今，斯通从自己的成功历程中总结出了一套称为“积极的心态”的理论，而成千上万的人从这套理论中受益。最初推销保险的时候，他每次都是壮着胆进去，从来没有退缩过。就算这间办公室拒绝了他，他也会毫不犹豫地再去敲下一间办公室的门，尽力劝说别人买他的保险，斯通几乎将整个办公楼里的办公室都跑遍了，终于有两位职员同意买他的保险。在推销保险的路上，这是他迈出的重要一步。同时，他也克服了心理障碍，学会了如何向陌生人推销的方法。

从第一天的推销中，他就发现一个秘诀，那就是，一旦自己在这间办公室被拒绝，那么就立刻冲向下一个办公室。这样一来，自己就没有时间



## 第1辑 好心态才有好未来

去犹豫，也就可以将自己的畏惧感克服掉了。对此，他解释说：“一位成功地销售员，应该有一种内动力，来鞭策和鼓励自己。只有这样，才能在很多人不敢参加的场合大胆向前，走向推销的更高境界，而不像大多数人那样，因为胆怯而裹足不前。就是凭着心态的高度乐观，拥有自信和上进心，以鞭策鼓励作为自己的内动力，这样销售员才能将害怕遭人白眼和被拒绝的‘心魔’克服。将自己的商品勇敢地推销给他遇到的每一个陌生人。”

斯通在自己的推销业绩不断高涨的同时，也对自己做出了全面的分析。他发现，自己取得巨大成功地秘诀在于拥有“积极的心态”。

那么怎样才能培养“积极的心态”呢？

(1) 在工作中寻求满足才是最好的办法。

(2) 无论遇到怎样的销售难题，都应及时调整好自己的情绪，要乐观向上，这样你的态度就能从消极逐渐变为积极。

只有始终保持一个积极的心态，并且拥有“立刻行动”的习惯，我们才能在处理事务时利用潜意识来指令行动，把想法付诸行动，继而迈向成功。

### 【黄金链接】

保持心态的原则：

(1) 积极性 贯彻在每一次交易中。

(2) 乐观性 对任何事情抱有乐观态度。

(3) 持续性 长时间，持续的保持良好心态。

### ▶ 清楚你要达到的目标

1953年美国耶鲁大学曾做了一项对应届毕业生的研究调查，发现有3%的同学在还没有毕业时，就拟定了他们的人生目标。20年后，也就是到了1973年的调查显示，这3%的同学比其他97%的同学更富有，更成功。

目标之于人生，就如同最初的火种一样。当人类见识到自然之火对于





冷酷的严冬和腥臊的肉类所产生的伟力之后，就出现了制造、保存火的梦想。第一缕人工火在敲打燧石时被不经意地制造出来，火折、火棉等保存工具被研制后，人类就开始了进化的提速阶段。正如此，追求目标是一个被灌输了进步和满足双重快感的历程。对于今天亟待超越他人最先获得成功地你来说，意义重大。

在进入销售行业之初，几乎每个人都怀揣着对前途未卜的惴惴不安，而不是胸中抱有有一天我要成为世界上最伟大的销售员，成为百万圆桌会员的伟大理想。为什么？因为后者是不着边际的空想，起码在学历不高、没有背景、没有特别技术、长得也不好的你身上不会上演这种童话。倒是每日战战兢兢是真实状况，如果一个月连续没有签单，你的命运可想而知。

是的，现实才是你应该认真考虑的问题。现在你处在什么阶段，有什么想法，今天，乃至最近一周你要做点什么，这个月能实现多少销售额，拜访几位客户，取得什么样的成果，这一切都是身为销售员的你应该在记事本中详细列下，并认真执行，完美完成的。

亨瑞·杰克刚开始投身于人寿保险推销行业时，每天都记日记。他把每一天所做的访问详细地记录下来，以保证每天至少访问4个以上的客户。通过每天记录，他发现自己每天实际上可以尝试更多的拜访；并且还发现，每天要拜访4位客户，保持不间断，还真不是一件简单的事。

在采取了这种方法后的1个星期中，亨瑞卖出了15000美元的保单，这个数字比其他10个新销售员卖出的总和还要多。为了尽量少浪费时间，拜访更多的客户，亨瑞决定不再花时间去写日记了。但自从他停止写日记之后，业绩又开始往下掉，几个月后，他已陷入了绝境。

亨瑞将自己锁在办公室里，进行了几个小时的反省，不停地反问自己到底是在哪里出了问题。终于他明白了一个道理，业绩回落，并不是因为他偷懒，而是因为他毫无规律和计划出去拜访的结果。此后他又重新开始记工作日记了。

再仔细地研究这些工作日记，亨瑞发现有70%的生意实际上是在跟客户碰面的第二次时就成交了，其中23%是在第一次碰面时做成的，而只有7%是至少拜访了三次以上才做成的。再详细分析，亨瑞发现，他竟在7%的生



## 第1辑 好心态才有好未来

意上花掉了他15%的时间。他不禁问自己：“我为什么要事倍而功半地做这7%的生意呢？为什么不把所有的时间集中在第一次或第二次就能成交的生意上呢？”这一顿悟使他每天出门拜访的价值开始成倍地增长。

对工作进行了调整、分析之后，亨瑞感到要使工作效率得到更大的提高就必须把生活和工作安排得井然有序。

- (1) 必须花时间做好工作计划。
- (2) 整理出当天的行动计划。
- (3) 每个月开始，你都应该把任务填入日历中，再定出一个进度表。这样就不会错过任何一个最后期限或忘记一项任务。
- (4) 明确告诉自己怎么做，并给自己设定一个达成目标的期限，坚持到底。

对于一名销售人员，如果没有目标，就会变得无精打采、烦躁不安。没有明确的目标，就找不到工作重点，不知何时该奋起一搏，也不知庆祝胜利，会在莫名其妙的状态下摔跤、绊倒，甚至倒下再也爬不起来。

歌德说，向着某一天终于要达到的那个终极目标迈步还不够，还要把每一步骤看成目标，使它作为步骤而起作用。

英国首相本杰明告诉你：成功地秘诀在于为目标而奋斗不息。

从现在开始，抛开一切杂念，先对自己的目标做个有序的规划，然后按部就班地、认认真真地用扎实的步骤走出一条通往职业顶层的成功之路！

### 【黄金链接】

#### 目标制定五原则：

- (1) 明确性 有具体的数字进行量化。
- (2) 预测性 预知现有客户的状况和未来开发新客户的情况和行业竞争分析。
- (3) 现实性 根据实际情况将制定的目标计划细化到每季、每月、每周、每日当中。
- (4) 实务性 每一个季度都有一个重点的方向，并围绕这个方向开展工作。
- (5) 时间性 针对每个具体的规划都要依据时间的紧迫性做一个时



间限制。

### 【自我检测】

根据你的具体情况填写下表。

目标名称	目标内容	注意事项
人生目标		
年度目标		
季度目标		
本月目标		
本周目标		

## ► 培养坚定的推销信念

很多销售员在刚刚入行的时候总是会问：“如果想要推销成功，我们需要怎样做？”“那些赫赫有名的销售员是怎么成功地？”大家都期盼可以有一个速成的方法来引导自己走向成功。

那么，究竟有没有速成的方法呢？答案是肯定的！它就在你自己的心里。这就像是每一个成功人士他们心中都有一个坚定不移的信念，一直告诉自己：“我可以的”。这个信念使他在遇到障碍和困难的时候努力克服而不灰心，也是他打败竞争对手的关键。

一位记者对一位已经退休的美式足球教练进行采访的时候这样问道：“您能否说一下，是什么秘诀使您的团队创造了奇迹式的胜利？”

他回答：“我们的球队拥有最为优秀的选手，就同其他的球队是一样的。当我们遇到顶级选手的时候，我并不能教给他们什么。我想对于美式足球的技巧与认识，他们绝不会比我少一分，而我也绝对不可能比他们懂得的多一分。所以我可以做的唯一事情，就是在迎战对手的前1分钟，告诉我的球队，让他们将战斗意志沸腾。”



## 第1辑 好心态才有好未来

创造美式足球奇迹并没有什么秘诀，真正地关键并非知识或者技巧，而是存在于每一位选手内心中的那一股心灵力量！

信念并非知识，也非理论，它的形成更不是一时狂热。信念是依据曾经有过的经验教训，将它们逐一证实的想法，只有将这个想法一遍一遍的多次证实，你的信念才能坚定。

### 1. 做对客户有贡献的工作

想要做一名专业的销售员，那么你首先要建立的信念就是，你要做对客户有贡献有意义的工作。

### 2. 对你的客户要给予关心

给予客户关心是你第二个要坚持的信念。你要做到给予你的客户真心诚意的关心。这是赢得他们信赖的关键。只有这样，你的客户才不会建起防备的栅栏阻碍你们的交流。

### 3. 拥有积极的心态，热情诚挚对待客户

只要你站在销售员的岗位上，你就要以积极和热情为本能。这是你应该铭记的第三个信念。如果销售员没有了积极与热诚的信念，那么就和艺术家失去灵感是一样的。好像是失去了动力的发动机，根本没办法打开客户的心扉。

### 4. 保持高昂的意志力

销售员不是神，想让他们长时间处在被客户拒绝的环境中，还保持高昂的意志力是非常难的。但是，如果想成为一名成功地销售员，就应该将保持高昂的意志力作为自己的信念之一。

### 5. 坚持客户第一

对待客户应该保持尊重的态度，而最基本的就是在任何地方任何时间都要诚实地对待客户，绝对不欺骗或者敷衍。你应该将客户的“挑剔”作





为完善自己的关键。在虚心接受的同时做出最努力地改善。

任何一个伟大的销售人员都拥有三种特质，即信念、爱心和技巧。你看，技巧只排在第三位。这是因为如果技术是术，那么信念和爱心就是法。法总是大于术的。想要摘取最后的成功果实，那就要拥有坚定的信念。这样坚定的信念才能帮助你踏平推销路途上的一切磨难。

### 【黄金链接】

#### 坚定信念三原则：

- (1) 积极性 每一天保持积极态度。
- (2) 预测性 预测客户的态度及顾虑。
- (3) 着重性 有轻有重，销售有侧重。

### 【自我检测】

根据你的具体情况填写下表。

坚定信念	信念内容	完成情况（是/否）
第一个		
第二个		
第三个		
第四个		
第五个		

## ▶ 不可缺乏的自信心

调查统计发现，每天每个销售员花在客户身上的时间，平均少于4个小时；并且在每天中，他们真正进行销售是在10点之后开始的。

在8点的时候，销售员们会来到办公室，但他们并不急于与客户联系。他们会安慰自己：时间尚早，这个时间我应该去整理名片，写工作计划；