

销售的艺术

Art of

Sales

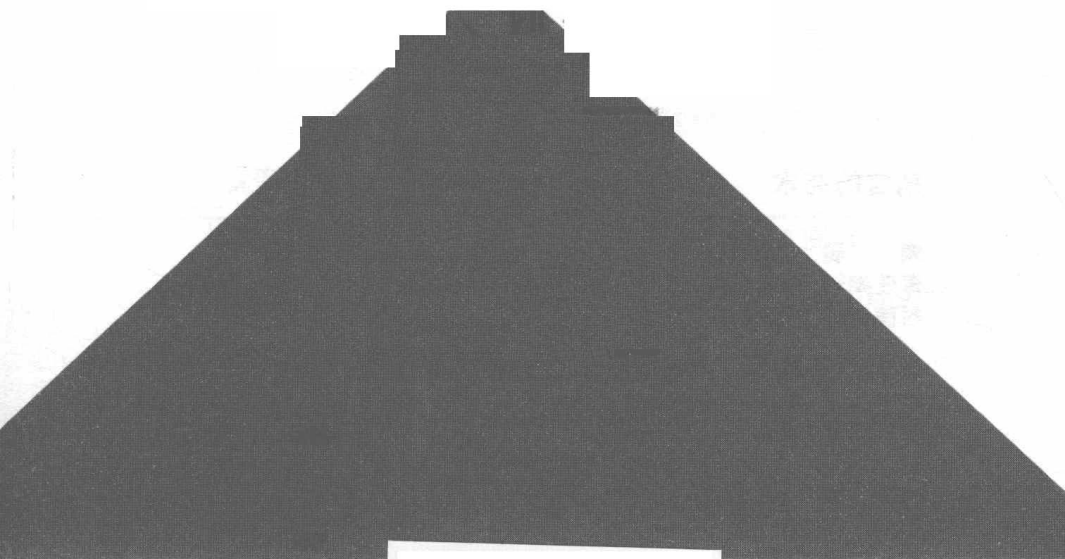


这是一个销售为王的时代。销售已大大超出原来职业的含义，而成为一种生活方式，一种贯穿和渗透于各种活动中的生活理念。

孟令玮 编著

销售的艺术

孟令玮 编著



煤炭工业出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

销售的艺术 / 孟令玮编著. -- 北京: 煤炭工业出版社, 2018

ISBN 978 - 7 - 5020 - 6834 - 9

I. ①销… II. ①孟… III. ①销售—方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 190508 号

销售的艺术

编 著 孟令玮
责任编辑 高红勤
封面设计 荣景苑

出版发行 煤炭工业出版社 (北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)
电 话 010 - 84657898 (总编室) 010 - 84657880 (读者服务部)
网 址 www.cciph.com.cn
印 刷 永清县晔盛亚胶印有限公司
经 销 全国新华书店

开 本 880mm × 1230mm^{1/32} 印张 7^{1/2} 字数 200 千字
版 次 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 次印刷
社内编号 20180536 定价 38.80 元

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,本社负责调换,电话:010 - 84657880



前言

销售是所有企业的核心环节，如何提升自己及企业的销售业绩，成为一名成功的销售人员，创造销售佳绩，达成自己的人生理想，我们可以换一种思维去思考和工作。

销售行为在这个时代已经无孔不入地存在于我们的生活中，如果想创造好的销售业绩我们必须要学会如何推销，并主动去学习，掌握推销的技巧。

作为一个推销员，我将怎样开始我的推销？如果我是一个企业，我又将如何进行我的推销？其实不管是企业还是个人所进行的推销面临的都是人——消费者，希望大家在销售的过程中永远不要忘掉这一点，只要有消费者的地方就有推销者的用武之地。当我们找到了客户，我们如何分析他的消费心理呢？推销目



标如何完成呢？仅仅是让其购买我的产品吗？让他以什么样的价格，什么样的方式购买呢？让他以什么样的心情去购买？他会再一次使用我们的产品吗？他是一个什么样的人？他会不会多买一些？……

事实说明，以上都是一个成功的推销者所应该考虑的问题。请认真阅读本书，您将得到想要了解的答案。



目 录

| 第一章 |

销售的概念

销售的概念 / 3

销售时需要讲述自己的故事 / 10

磨练销售的技巧比低价策略更有效 / 15

保持最佳状态 / 21

向一个卖报老汉学习营销 / 34



|第二章|

自我销售的艺术

学会自我推销 / 41

自我推销也需要赞美 / 55

怎样与客户产生共鸣 / 66

销售的八个步骤 / 71

自我销售步骤的成功要点 / 75

自我推销的策略 / 79

掌握销售技能后的提升 / 82

记住对方的名字和重要的事情 / 86

如何销售自己 / 92

|第三章|

成功销售的关键

具备专业的销售技巧 / 103

销售的基本原则 / 116

销售人员的工作内容 / 125



|第四章|

销售的谈判法则

如何做好销售谈判的准备工作 / 147

如何打破销售谈判僵局 / 154

绕过障碍，与拍板人接触 / 160

不可缺少的谈判技巧 / 166

阻碍有效谈判的决策偏见 / 170

每天都发出爱的信息 / 174

|第五章|

销售的准备策略

如何制订销售策略 / 179

销售解说前的准备工作 / 182

让语言再委婉一些 / 186

永远都不要使用伤害对方的语言 / 188

在语言上占据主动 / 191

让你的声音充满阳光 / 197

机智的语言可以化解尴尬 / 200

专业销售人员的基础准备 / 202

怎样找客户 / 207

广告就是销售 / 213

走动的广告 / 215

销售计划 / 218

做工作计划，按计划工作 / 222

让您的每一天都卓有成效 / 225

第一章

销售的概念



销售的概念

我们经常听到这样的议论：“我前几天碰到的那个客户如何如何的不讲道理，如何如何的冷若冰霜，如何如何的难缠，我再也不想见到他，听到他的声音了。”听到他们讲这些，我不会否认在我们的客户群中有一些人确实不善于合作，甚至于根本不合作。这是一种必然的存在，客户的性格谁都无法改变。可是自信而聪明的人是不会因这些现象而退缩的，如果你在销售的过程中没有阻力，那几乎是不可能的事。一个成功的人是不会这样想问题的。每一个人都有自己的个性和做事情的方法，你想改变对方的性格吗？想让大家都对友好吗？



我们都明白这不可能，那我们怎么办呢？我们只能放弃，去寻找那些愿意跟我们合作的人吗？可是，又有多少人会自愿走到我们面前，与我们合作呢？

事实上，这些问题并不难解决，你只需要让对方明白你所做的是做什么？你为什么这样做？向他证明你所提供的是对他有益的，当对方真正有需求的时候，就不会再拒绝你的服务。而要做到这一点你首先要明白什么是销售。

什么是销售呢？我们的定义很单纯。销售就是介绍商品提供的利益，以满足客户特定需求的过程。“商品”包括有形的商品及服务。“满足客户特定的需求”是指客户特定的欲望被满足，或者客户特定的问题被解决。能够满足客户这种特定需求的，唯有靠商品提供的特别利益。

例如，客户的目标是买太阳镜，有的是为了耍酷；有的是怕阳光过强，怕眯着眼睛容易增加眼角的皱纹；有的也许是昨天跟男朋友吵了架哭肿了双眼，没有东西遮着红肿的眼睛，不方便出门，因此要买一副太阳镜。每个人的特殊需求不一样，不管是造型多酷的太阳镜，如果镜片的颜色比较透光的话，那么这副太阳镜无法满足耍酷的目的，也无法满足担心皱纹以及希望遮住红肿眼睛的客户的特殊需求。因此，销售的定义对我

们而言是非常简单的。也就是说，您能够找出商品所能提供的特殊利益，满足客户的特殊需求。

您知道销售是什么，我们还要告诉您，销售不是“什么”。销售不是一股脑儿地解说商品的功能。因为您根本不知道客户的需求是什么？销售不是向客户辩论，说赢客户。客户要是说不过您，但他可以通过不买您的东西来赢您啊。销售不是我的东西最便宜，不买就可惜。若是东西因为便宜才能卖掉，那么，卖掉的原因是生产单位有效控制成本的功劳，不是销售员的努力。如果您没有便宜的东西能卖的时候呢，怎么办呢？销售不是口若悬河，让客户没有说话的余地。没有互动，怎么可能掌握客户的需求呢？销售不是只销售商品，因为客户对您有好感，才会信任您所说的话。您了解销售是什么后，下一个问题我们将说明销售的过程以及您该学习的销售技巧。

在我的销售生涯开始的时候，我常常认为是把东西卖出去就是销售，而每当我抱着这个目的的时候往往都不能达成销售目标。为什么呢？难道一个销售人员不应该把产品卖出去吗？

这是我们对销售的误解，我们都没有正确地理解“销售”这个词，那么，什么是销售呢？在《王牌销售与服务》中，笔者给出的定义非常的简单：销售就是介绍商品提供的利益，以



满足客户特定需求的过程。

我经常对我的学员说，在一个企业里，或者是在一个市场领域中，除非销售发生，否则什么都没有发生。没有销售，生产出来的产品将在仓库中等待报废，工人失业，运输服务无人需要，我们都将生活在困苦中，每人在自己拥有的小块土地上艰苦劳作，自给自足。但是想一想，如果没有别人把土地卖给我们，我们又怎么会拥有土地呢？

营销本身的追求在于刺激消费者发生行为改变，行为改变才是营销的价值所在。但是消费者行为怎样才能改变呢？营销者必然要知道、掌握消费者的内在心理和他的行为规则，尤其是其稳定的行为模式，而根据这个行为模式改变自己的行为，从而成为被消费者喜爱的厂商，然后才能赢得消费者对应的行为反应。营销是一种双向的行为改变，其本质就在于营销者与消费者基于心理接受的互动。

从公司的角度来讲，“在一个公司的经营过程中，除了销售是最赚钱的，其他所有的一切都是成本”。所以，我请大家记住下面这十条信念：

- (1) 今天，我生活中的一切都是崭新的！
- (2) 我是最棒的，一定会成功！



- (3) 成功一定有方法!
- (4) 我要每天进步一点点!
- (5) 我用微笑面对全世界!
- (6) 人人都是我的贵人!
- (7) 我是最伟大的推销员!
- (8) 我爱我的事业!
- (9) 我要立即行动!
- (10) 坚持到底, 绝不放弃, 直到成功!

因此, 希望各位朋友在听我的“王牌销售与服务”这门课时, 一定要记住做销售也是有信念的。这是我所在公司的信仰, 也是我的信仰:

- (1) 每天背诵十大成功信念一次。
- (2) 吃早饭时, 过一遍今天的计划, 明确今天的主要工作。
- (3) 出门时, 大声说“我是最棒的”。
- (4) 见到第一个人, 对他真诚地说“早上好”。
- (5) 见到第二个人, 对他微笑, 打一个招呼。
- (6) 出门遇见第一个要打交道的人, 首先赞美他30秒。不要求回报。