



宿文渊

—— 编著

销售学

越简单越实用

学销售学，读这本就够了



中国华侨出版社

销售学 越简单越实用

宿文渊 编著

中国华侨出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

销售学越简单越实用 / 宿文渊编著. — 北京: 中国华侨出版社, 2018.5

ISBN 978-7-5113-7626-8

I. ①销… II. ①宿… III. ①销售学 IV.

① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 049158 号

销售学越简单越实用

编 著: 宿文渊

责任编辑: 紫 岚

封面设计: 李艾红

文字编辑: 史 翔

美术编辑: 刘欣梅

插图绘制: 豪豪豪

经 销: 新华书店

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印张: 8 字数: 207 千字

印 刷: 北京鑫海达印刷有限公司

版 次: 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-7626-8

定 价: 32.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成大厦 3 层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发行部: (010) 58815874 传 真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

销售是一种充满挑战、充满艰辛更蕴含着极大成功的职业，这是一种不靠任何背景、完全依靠个人智慧与才能公平竞争的职业生涯；这是一个不需要金钱，只需要激情和毅力作为资本的行业。正如美国亿万富翁鲍纳所说：“只要你拥有成功推销的能力，那你就有白手起家成为亿万富翁的可能。”每个销售人员都是怀着梦想加入销售大军的行列，都希望能创造卓越的销售业绩，来展示自己的才能、体现自己的人生价值，从而获得巨大的财富回报。但现实却是，并非每个销售人员都能如愿以偿。同样是销售员，顶尖销售精英与普通销售员之间的收入可以用天壤之别来形容。在同样的市场领域从事同样产品的销售，有的销售员年收入可高达百万甚至千万，而有的销售员却仅能糊口，在濒临失业的危险中苦苦挣扎。究竟是什么原因造成了如此大的差别？难道销售只是少数具有天赋的人才能从事的工作？

调查表明，大部分的销售员并非缺乏天赋，相反，他们具备良好的形象和口才，他们也有着从事销售需要的坚强毅力和精神，但是，他们中很少有人深入学习过有关销售的理论，没有掌

握系统、全面的销售知识与技能，他们仅仅是凭借一己的狭隘经验在市场上摸爬滚打，他们缺少的是强有力的专业指导。作为销售高手，既要让不同层次的客户满意，又要为公司和个人赢得利润，这需要有心理学家见微知著的智慧、谈判高手的机智与敏感、经济学家的眼光和见识……因此，销售是一门学问，也是一门艺术。对于大多数销售人员而言，首要任务就是学习成功的销售方法和借鉴国内外成功的销售经验和技巧。只有认真总结、自我修炼、不断实践，迅速提高自身的专业素养，不断适应新形势的发展，才能成为卓越的销售之王。

为了帮助广大销售人员在短时间内快速、系统、全面地掌握最实用的销售知识和技巧，成为销售精英，同时为了给企业销售管理者和培训人员提供一套系统、完整的销售管理和培训手册，我们精心编写了这本《销售学越简单越实用》。本书详细阐述了销售人员应具备的基本素质，并根据销售的完整流程，对销售准备、开发客户、拜访客户、有效沟通、优势谈判、促成成交、留住客户、处理投诉等销售环节的关键点做了极为细致的指导，让销售员在掌握基本销售技巧的同时，也能在潜移默化中提升能力，为销售人员全面提升和丰富自我提供了宝贵的知识库。

握系统、全面的销售知识与技能，他们仅仅是凭借一己的狭隘经验在市场上摸爬滚打，他们缺少的是强有力的专业指导。作为销售高手，既要让不同层次的客户满意，又要为公司和个人赢得利润，这需要有心理学家见微知著的智慧、谈判高手的机智与敏感、经济学家的眼光和见识……因此，销售是一门学问，也是一门艺术。对于大多数销售人员而言，首要任务就是学习成功的销售方法和借鉴国内外成功的销售经验和技巧。只有认真总结、自我修炼、不断实践，迅速提高自身的专业素养，不断适应新形势的发展，才能成为卓越的销售之王。

为了帮助广大销售人员在短时间内快速、系统、全面地掌握最实用的销售知识和技巧，成为销售精英，同时为了给企业销售管理者和培训人员提供一套系统、完整的销售管理和培训手册，我们精心编写了这本《销售学越简单越实用》。本书详细阐述了销售人员应具备的基本素质，并根据销售的完整流程，对销售准备、开发客户、拜访客户、有效沟通、优势谈判、促成成交、留住客户、处理投诉等销售环节的关键点做了极为细致的指导，让销售员在掌握基本销售技巧的同时，也能在潜移默化中提升能力，为销售人员全面提升和丰富自我提供了宝贵的知识库。

第一章 成为最好的销售员就这么简单

第一节 展现最好的自己	1
微笑是最美的名片	1
衣饰得体是敲开客户心门的通行证	5
礼节是润滑剂	12
第二节 建立良好的销售心态	15
热爱你的产品	15
自信开启成功推销之门	17
真诚是最好的武器	20
成功是一个从量变到质变的漫长过程	23

第二章 销售准备

第一节 良好的职业习惯	27
建立属于自己的客户档案	27

制订每天的工作计划.....	31
为成功行销定计划.....	36
第二节 电话沟通的准备.....	40
明确电话沟通的目标.....	40
想到意外情况的处理方案.....	42

第三章 开发客户

第一节 捕捉可能的销售机会.....	45
抓住隐藏在失败背后的机会.....	45
用宽广的知识面抓住销售机会.....	47
树立客户的危机意识，促成客户购买.....	50
第二节 不“打”不相识：电话开发新客户.....	52
先让对方接纳你的人，然后再接纳业务.....	52
专心倾听，抓住客户.....	54
第三节 挖掘潜在客户.....	56
和陌生人做朋友.....	56
搜集和筛选目标客户资料.....	59
利用互联网开发客户.....	64
以沉默气势让人不容置疑.....	67

第四节 找到给你高回报的人	69
锁定你的目标客户群	69
客户如花次第开	72
高回报需要深挖掘	77
第五节 业务在客户之外	83
如何引导你的潜在客户	83
有益于客户的构想	85
从满意的客户处获得更多的业务	87

第四章 首次拜访

第一节 加强客户对你的认知，赢得信任	91
投石问路，先给客户寄一份资料	91
对你的客户直接说出你的名字	93
精彩的开场白可以抓住客户的心	94
第二节 电话约访	97
谨慎选择推销时间和地点	97
找到决策人	100
尊重客户意见	102

第五章 有效沟通

第一节 说好3种话：赞扬话、寒暄话、巧妙话.....	105
赞扬话——进入客户内心的“通行证”	105
寒暄话——陌生人之间的“润滑剂”	109
巧妙话——把话说到点子上	111
第二节 因人施“售”，针对不同人的销售经.....	114
给予者：把发言权交给他.....	114
实干者：循循善诱，请君埋单	116
观察者：赞赏对方的判断	118
第三节 准确解码客户.....	121
听出言外之意.....	121
认真倾听客户的心声.....	124
第四节 巧妙处理电话沟通中的棘手问题	130
回绝电话的技巧——以吾之“盾”挡尔之“矛”	130
对经常打电话的客户，回答要力求统一.....	133
设法了解来电客户的相关信息	134

第六章 优势谈判

第一节 报价——谈判成败的焦点.....	136
在行家面前报价不可太高.....	136
在价格谈判上争取达到双赢.....	138
一分价钱一分货.....	141
第二节 谈判桌上的博弈术.....	144
利用“反馈意见”.....	144
请对方先亮出底牌.....	146
让鱼儿随钩先逃一下.....	148
给成交留一定余地.....	149

第七章 一切为了成交

第一节 产品介绍中的学问.....	152
客户只关注能给自己带来好处的产品.....	152
虚拟未来事件，向客户卖“构想”.....	158
利用环境的特点成功签单.....	160
第二节 电话销售成交智慧.....	163
最后期限成交法.....	163

妙用激将成交法	166
强调“现在买的好处”，促进成交	167
第三节 想客户所想	169
一次示范胜过一千句话	169
巧用“添物减价”四字诀，不让客户吃亏	171
3个步骤转移客户的反对意见	173

第八章 收 尾

第一节 捕捉“收网”信号	179
主动出击，提出成交请求	179
善于运用暗示成交	182
欲擒故纵，锁定成交	184
第二节 漂亮收尾意味着下次成交	187
暴单后要有平常心	187
不因未成交而放弃赠送小礼品	190
及时追踪产品售后问题	191

第九章 留住客户

第一节 好服务赢得下一次成交.....	196
优质的服务最关键.....	196
用过硬的专业知识解答客户难题.....	198
缩短客户等待的时间.....	201
客服人员必知的说话术.....	204
上门服务注意事项.....	206
第二节 不断提升客户的忠诚度.....	209
总结客户流失的原因.....	209
不同类型的客户，采取不同的跟进策略.....	211
成交之后需跟踪联系、回访.....	215
小恩惠留客户.....	217

第十章 巧妙处理投诉

第一节 客户投诉处理细节.....	219
客户抱怨的处理诀窍.....	219
处理信函投诉技巧.....	221
处理电话投诉技巧.....	224

成为最好的销售员 就这么简单

第一节 展现最好的自己

微笑是最美的名片

我国有句俗语，叫“非笑莫开店”，意思是做生意的人要经常面带笑容，这样才会讨人喜欢，招徕顾客。这也如另一句俗语所说“面带三分笑，生意跑不了”。纽约一家大百货商店的人事部主任也曾公开表示，他宁愿雇佣一个有着可爱微笑的小学未毕业的女职员，也不愿雇佣一位面孔冷漠的哲学博士。

卡耐基鼓励学员花一个星期的时间，训练每时每刻对别人微笑，然后再回到讲习班上来，谈谈所得的结果。情况如何呢？我们来看看威廉·斯坦哈写来的一封信。他是纽约证券股票市场的

一员。他的信给我们提供了一个很有代表性的例子。

斯坦哈在信上说：

“我已经结婚 18 年了，在这段时间里，从早上起床到我上班的时候，我很少对妻子微笑，或对她说出几句话，我是百老汇最闷闷不乐的人。

“既然你要我以微笑取得的经验发表一段谈话，我就决定试一个星期看看。因此，第二天早上梳头的时候，我看着镜中的满面愁容，对自己说：‘今天要把脸上的愁容一扫而光。你要微笑起来，现在就开始微笑。’当我坐下来吃早餐的时候，我用‘早安，亲爱的’跟妻子打招呼，同时对她微笑。

“你曾说她可能大吃一惊。你低估了她的反应。她简直被搞糊涂了，惊诧万分。我对她说，你以后会习惯我这种态度的。现在已经两个月了，这两个月来，我们家得到的幸福比以往任何时候都多。

“现在我每天去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑地说‘早安’；我也微笑着和大楼门口的警卫打招呼；当我跟地铁的出纳小姐换零钱的时候，我微笑着；当我在交易所时，我会对那些从未见过我微笑的人微笑。

“我很快发现，每一个人也对我报以微笑。我以一种愉悦的态度对待那些满腹牢骚的人。我一面听着他们的牢骚，一面微笑着，于是问题很容易就解决了。我发现微笑给我带来更多的收入，每天都带来更多的钱。”

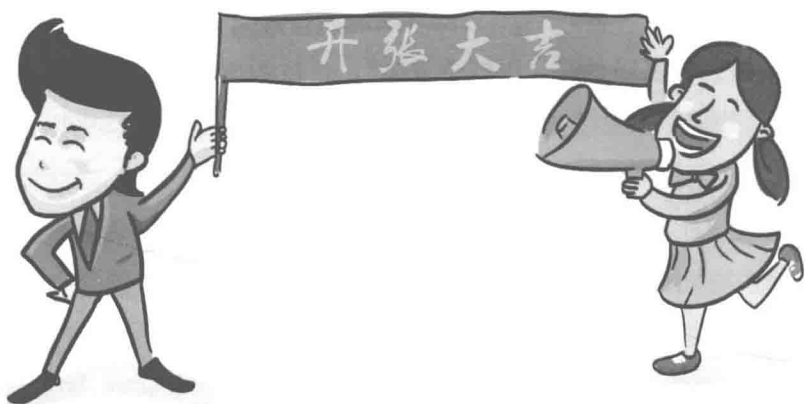
微笑并不简单，“皱眉需要9块肌肉，而微笑，不仅要用嘴、用眼睛，还要用手臂、用整个身体”。吉拉德这样诠释他富有感染力并为他带来财富的笑容：“微笑可以增加你的魅力值。当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相是没有人愿意理睬你的。”微笑是谁都无法抗拒的魅力，微笑的力量超出你的想象，养成微笑的习惯，一切都会变得简单。

一套高档、华丽的衣服能引人注目，而一个亲切、温和、洋溢着诚意的微笑，则更容易让人亲近，也更容易受人欢迎。因为微笑是一种宽容、一种接纳，它缩短了彼此的距离，使人与人之间心心相通。喜欢微笑着面对他人的人，往往更容易走入对方的天地。难怪学者们强调：“微笑是成功者的先锋。”

试想，如果你面前有两个同事，一个人满面冰霜、横眉冷对；另一个人面带笑容、温暖如春，你更愿意与哪个交往？当然是后者。微笑，在人与人之间成功搭建了一座沟通的桥梁。如果说行动比语言更具有力量，那么微笑就是无声的行动，是你递给客户最温暖、最具有亲和力的一张名片。

卡耐基说过：“笑是人类的特权。”微笑是人的宝贵财富；微笑是自信的标志；微笑是礼貌的象征。人们往往依据你的微笑来获取对你的印象，从而决定对你所要办的事的态度。只要人人都露出微笑，人与人之间的沟通将变得十分容易。

法国春天百货商店是世界著名商店之一，它以其尽善尽美的服务闻名于世。走进商店，映入眼帘的皆是琳琅满目的商品，当



顾客需要服务时，微笑的小姐总能适时出现。在这里，顾客感受到的是温馨和人间最美好的东西，无论购不购物，都会十分愉快。顾客的一切要求，在这里都会得到店员充满微笑的满意答复。因此，有人说不到“春天”，就感受不到真正的巴黎。

日本推销之神原一平总结他取得成功的秘诀，其中最重要的一项就是善于微笑。他的笑被认为值百万美元。原一平认为，对推销人员而言，“笑”至少有下列 10 大好处：

- (1) 笑能消除自卑感。
- (2) 笑能使你的外表更迷人。
- (3) 笑能把你的友善与关怀有效地传递给准客户。
- (4) 你的笑能感染对方，让对方也笑，营造和谐的交谈氛围。
- (5) 笑能建立准客户对你的信赖感。
- (6) 笑能拆除你与准客户之间的“篱笆”，敞开双方的心扉。