

# 做人做事做销售

——优势销售

# 前言

- ← 保持开放的态度
- ← 追求进化而不是革命
- ← 尝试行动步骤和销售秘诀
- ← 做你自己

# ← 销售成功的五项动力

1. 心态的控制

2. 销售的技能

3. 沟通的技能

4. 组织的技能

5. 人际关系技能

# 目录

- ← 第一章. 把握机会
- ← 第二章. 售前准备
- ← 第三章. 首次接洽
- ← 第四章. 面谈
- ← 第五章. 商机分析
- ← 第六章. 解决方案的制定
- ← 第七章. 解决方案的说明
- ← 第八章. 评估客户的反应
- ← 第九章. 谈判
- ← 第十章. 购买承诺
- ← 第十一章. 售后服务
- ← 第十二章. 反对意见的处理
- ← 第十三章. 最大的销售优势

# 第一章：把握机会——开发商机

1. 为何人们不热衷于开发新客源
2. 改变我们对开发新客源的观念
3. 到何处去寻找新客源
4. 联系信息的管理
5. 避免陷入低潮：坚持开发新客源



## 第一章：把握机会>1.为何不热衷新客户开发

---

- ← 害怕
- ← 不值得耗费时间
- ← 担心占用别人时间



## 第一章：把握机会>2.改变我们对新客源开发的观念

### 如何克服对开发新客源的畏惧

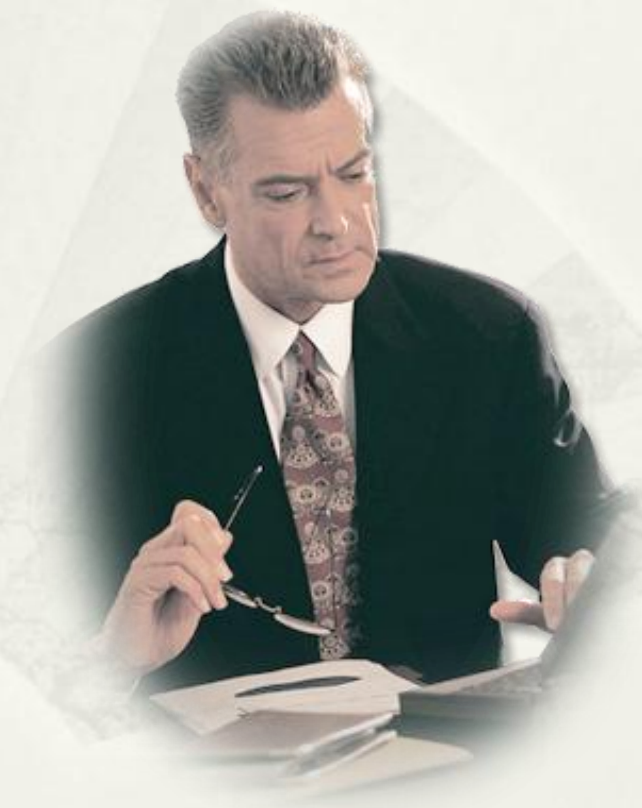
- ← 设定目标全力以赴
- ← 不要找借口
- ← 不要害怕操劳过度
- ← 给自己一些鼓励的话



## 第一章：把握机会

---

人脉的定律：  
销售成功的秘诀不在于  
你认识了什么人，而在于  
什么人想要认识你。





# 第一章：把握机会

## 建立人脉的原则：

- ← 主动提供帮助
- ← 乐于与人分享你的知识和专长
- ← 乐于与人分享你的人脉
- ← 要平易近人，勇于做你自己
- ← 要信守承诺
- ← 亲自致谢



## 第一章：把握机会>3.到何处寻找新客源

- ← 既有客户
- ← 培养你的班底
- ← 要求更多推荐
- ← 清单的使用
- ← 新的客源
- ← 利用交通时间
- ← 办公大楼内，公司名录
- ← 广告牌
- ← 检视电话号码簿



## 第一章：把握机会>3.到何处寻找新客源

- ← 积极参与社区活动
- ← 地方商会
- ← 参加组织社交活动
- ← 参加商展
- ← 利用等候时间打电话
- ← 从媒体和各种出版物中得到相关信息
- ← 利用计算机网络
- ← 建立个人推荐网络



# 第一章：把握机会> 4.联系信息的管理

- ← 传统的联系管——书面记录
- ← 个人信息管理软件

**FAB**



## 第一章：把握机会> 5.避免陷入低潮

坚持开发新客源：

不管我们如何选择开发新客户，我们必须尝试各种方法。避免抱残守缺。



# 第二章：售前准备—勤做功课

1. 什么是售前准备
2. 售前准备：预备如何与潜在客户的首次面谈
3. 售前准备使我们免于犯错
4. 售前准备帮助我们找到真正适合的潜在客户
5. 售前准备显示销售人员是否称职。
6. 售前准备帮助我们维持勇气
7. 在售前准备中，必须掌握有关潜在客户的四件事情
8. 为首次接洽做好准备

## 第二章：售前准备>1.什么是售前准备

- ◆ 判定那些客源是真真潜在客户
- ◆ 收集信息，以便我们在和潜在客户沟通时能顾到其利益。
- ◆ 制定首次接洽的计划。



## 第二章：售前准备—勤做功课

人们忽略售前准备的原因：

- ← 急于赢得客户的购买承诺
- ← 相关的训练不足
- ← 不知从何处取得有关潜在客户需求的信息
- ← 太过自满
- ← 不认为他是销售计划中重要的一部分
- ← 没有充足的时间





## 第二章：售前准备> 2、售前准备

*预备如何与潜在客户的首次面谈：*

售前准备可以增进我们与对方首次面谈成功的机会，因为如果我们事先做好功课，我们直接与对方公司决策者面谈的机会就会大大增加。



## 第二章：售前准备> 3、售前准备使我们免于犯错

毫无疑问，在事前勤做功课，就可以避免许多尴尬的错误。我们常听说有些销售人员仅凭潜在客户的名字就断然判定对方的性别；或者依照过时的联络清单打电话，事后才发现对象已经去世多年。



## 第二章：售前准备> 4、售前准备帮助我们找到真正适合的潜在客户

什么是真正的潜在客户？

- ← 有明确的需求，而且愿意谈
- ← 有明确需求，但不愿意谈
- ← 没有明确需求，不知道是否愿意谈
- ← 没有明确需求，但却愿意谈



## 第二章：售前准备> 5、售前准备显示销售人员是否称职

如果我们有机会和那些每天与销售人员进行互动的专业采购者交谈，我们就会知道，在什么样的情况下不该去接洽潜在客户。因为我们可能会听到他们说，许多销售人员如何不用心去了解客户或者他们的事业。就贸然赴约面谈。销售人员不用心于售前准备，通常会被采购者视为不称职的人。



## 第二章：售前准备> 6、售前准备帮助我们维持勇气

对大多数的销售人员而言，首次面谈是需要相当程度的勇气的。如果潜在客户的状态并不积极，那么想要更进一步面谈，就需要更大的勇气。但如果我们能从售前准备中获得重返的相关信息，我们就能够在面谈中吸引对方的兴趣。如此我们的信心必会大增，而潜在客户将更愿意与我们交谈。



## 第二章：售前准备> 7、在售前准备中，必须掌握有关潜在客户的四件事情

1. 针对潜在客户的姓名、电话号码、职位头衔，取得完整和正确的记录。
2. 想象你的潜在客户将如何利用你的产品或者服务。
3. 衡量你的竞争对手。
4. 判断潜在客户是否有购买的意愿。



## 第二章：售前准备> 8、为首次接洽做好准备

1. 我要接洽的是谁
2. 我接洽的目标是什么？
3. 我必须认清哪些问题？  
才是在推销机会给客户？
4. 双方有何共同的基础  
或者接洽经验？
5. 我今天要达到什么承诺？



## 第三章：首次接洽—取得潜在客户的注意

1. 转移焦点：从量到质
2. 转移焦点：从我们转到他们
3. 可信度说明：与众不同的关键
4. 可信度说明的建立
5. 首次沟通：两阶段接触方法
6. 电话沟通的基本技巧
7. 电话的障碍
8. 如何引起潜在客户的注意
9. 赢得注意的方法



## 第三章：首次接洽>1转移焦点：从量到质

不妨想想你最近给潜在客户打电话，你是如何介绍自己的？在介绍之后你又说了什么？对方的反应如何？



## 第三章：首次接洽> 2、转移焦点：从我们转到他们

- ← 站在潜在客户的角度考虑问题。
- ← 如果你成功了，你要问问自己成功的原因是什么，并且重复同样的行为。如果你失败了，那么就该问问自己失败的原因是什么，并且从经验中学到教训。
- ← 没有一次销售行为时完全失败的，只有不懂得总结教训的人。



### 第三章：首次接洽> 3.可信度说明：与众不同的关键

可信度说明是站在客户的立场来说明你的产品可以带来的利益，它把重点放在潜在客户的利益上，而不是你的利益上。我们往往会通过其他客户的证词来表现。



## 第三章：首次接洽> 4.可信度说明的建立

- ◆ 我们曾经为别的公司做了些什么
- ◆ 我们是如何做到的
- ◆ 我们如何也能为潜在的客户做到这一点
- ◆ 承诺我们一定有后续的行动



## 第三章：首次接洽> 5.首次沟通：两阶段接触方法

1. 阶段一：书面联系（与潜在客户认识）
2. 阶段二：后续的电话联系

## 第三章：首次接洽> 5.首次沟通

### 阶段一：书面联系—与潜在客户认识

- ← 如果只是致相关人士，或者负责人。和明确的把对方的名称职务写上的效果不一样
- ← 很多人不愿意做这样的工作，是还没体会到其中的好处，或者认为这样做会让对方有时间想出一个拒绝见面的好理由。
- ← 要学会怎样写商业信函



## 第三章：首次接洽> 5.首次沟通

### 阶段二——后续的电话联系

1. 抓住重点
2. 要微笑
3. 要有礼貌但也要有主张
4. 要重质不重量
5. 对方的每一个“不”，将使你更接近“是”
6. 要简洁明确和具有说服力



## 第三章：首次接洽> 6、电话沟通的基本技巧

---

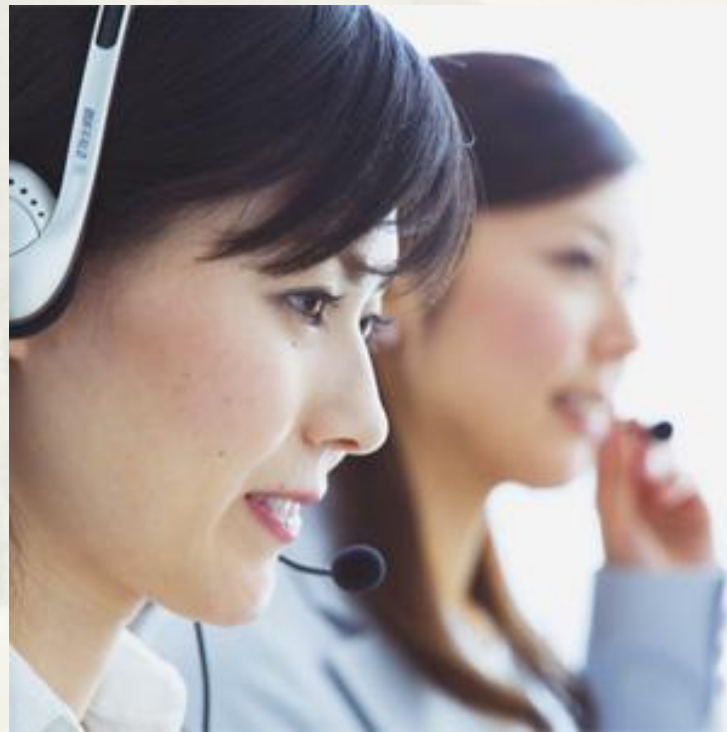
- ← 态度
- ← 声调
- ← 简洁清晰
- ← 称呼对方的姓名
- ← 热诚
- ← 适当的幽默
- ← 采取行动时的基本技巧



### 第三章：首次接洽> 6、电话沟通的基本技巧

态度：

- ← 要有自信
- ← 认真
- ← 做自我激励后打电话



## 第三章：首次接洽> 6、电话沟通的基本技巧

声调：

打电话时充满自信和友善，  
是给人良好印象的关键，  
这是一个常识。



## 第三章：首次接洽> 6、电话沟通的基本技巧

简洁清晰：  
把要说的话写下来，  
重点明确，可以先练习  
后再打。



### 第三章：首次接洽> 6、电话沟通的基本技巧

称呼对方的姓名：

这不仅使我们容易被记牢，而且会引起对方的良好感觉。

姓名对任何人而言都是最悦耳的语言——卡内基



## 第三章：首次接洽> 6、电话沟通的基本技巧

热诚：

如果我们自己都不够热情，  
你还期待别人会有什么样的  
反映呢？



## 第三章：首次接洽> 6、电话沟通的基本技巧

适当的幽默：  
给对方创造一个轻松的氛围。



### 第三章：首次接洽> 6、电话沟通的基本技巧

采取行动时的基本技巧：

- ← 与人约会，以安排更多的约会
- ← 决定你每周需要多少个聚会
- ← 成批密集的打电话
- ← 使用追踪的制度
- ← 完成售前的准备方式



## 第三章：首次接洽> 7.电话的障碍

---

← 过滤者

← 答录机





## 第三章：首次接洽> 7.电话的障碍

### 过滤者

- ◆ 当过滤者回应时你应该说什么：运用客户的推荐，运用由上而下的介绍，提及之前的通信
- ◆ 说真话，不屈不挠



## 第三章：首次接洽> 7.电话的障碍


### 电话答录机：

- ◆ 务必留言，
- ◆ 留言要中肯简明
- ◆ 在开始和结束时务必报告你的电话号码
- ◆ 控制可能的结果。
- ◆ 请求与客户谈话。



## 第三章：首次接洽> 8.如何引起潜在客户的注意

---

- ← 运用可信度说明
  - ← 运用可能赢得他人注意的点子
  - ← 赢得注意的方法
- 

### 第三章：首次接洽> 8.如何引起潜在客户的注意

## 运用可信度说明



### 第三章：首次接洽> 8.如何引起潜在客户的注意

运用能赢得他人注意的点子：

也就是你在言行上要有创意，以便能吸引对方放下手边的工作，而注意到你说了什么。



## 第三章：首次接洽> 8.如何引起潜在客户的注意

### 赢得注意的方法

- ← 赞美
- ← 问的问题要触及别人的需要
- ← 利用推荐
- ← 分享信息
- ← 惊人之语

尊重

真实

诚挚



## 赞美

- ← 大多数客户都听腻了销售人员空泛的恭维，我们要结合售前准备，多观察，留心聆听，真诚的给予对方赞美，赞美要养成习惯。



### 第三章：首次接洽> 8.如何引起潜在客户的注意

**问的问题要触及别人的需要**

← 借助良好的售前准备，直接切入对方的需求点。





## 第三章：首次接洽> 8.如何引起潜在客户的注意

### 利用推荐

- ← 当然一定要确认你提到的人和他的确有较好的关系。



## 第三章：首次接洽> 8.如何引起潜在客户的注意

### 分享信息

- ← 要保证信息的真实性，将有用的信息分享给对方。还是要依靠售前准备。

