

<<销售就是要搞定人>>

图书基本信息

书名：<<销售就是要搞定人>>

13位ISBN编号：9787542936462

10位ISBN编号：7542936468

出版时间：2012-11

出版时间：立信出版社

作者：崔小西

页数：340

字数：163000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<销售就是要搞定人>>

前言

销售是项神奇的事业。

虽然不是每个人都对这种工作有深切的了解和认识，但却没有任何一位能脱离销售行业生活在忙碌的世界里。

因为，这个世界的正常运转需要销售，这个社会稳定前进更是需要销售，个人要迅速得到发展，更需要销售。

销售，不但是个维持生存的工具，更能够以昂扬的姿态打响个人品牌。

而对于憧憬越来越美好，但现实竞争越来越残酷的销售行业来说，如果想马到成功，除了实时更新、升级你的技巧内存外，还有更关键的一个步骤，那就是按下客户的心动钮。

销售，就是要搞定客户！

或许你已经有了深深的领悟，开始一心一意对客户表达浓浓的爱意。

但回过头来专注销量，却发现自己仍在低处不断挣扎，成功之峰仍远在海角天边，这是为什么？

而随着市场成熟度的逐步提高，销售员吃惊的发现客户的谈判能力也越来越高超。

以前行之有效的销售策略和技巧，现在已难以奏效了！当然，如果仅仅是客户单方面的能量加强，销售员都去读心理学的课本，洞悉人心就可以了。

实际上做销售远远没有这么简单。

其实销售是个简单，但需要销售员能瞬间抓住人心的行业。

在迈出第一步之前，你需要做的准备就是在这次狂风暴雨的旅行中，结识你的客户，与他们成为生意中，甚至是生活中的朋友。

这一切都需要读懂人心，需要掌握科学的心理技巧和说服方法。

只要你懂得构建人脉，懂得掌握客户的心理，在实际工作中巧妙根据他们的每一种心态变化加以引导，就能够在实际操作中逢山开道遇水搭桥。

这种真实的技巧可以让销售员更精明，让工作更有效率，让谈判更加顺利，让业绩有飞速的提升……

本书通过构建销售人脉、捕捉人脉财运、拜访客户、读懂人心、心理操控、人情营销、读心术等方面，详细描述了一幅客户图谱，让你从智慧的语言中，从轻松的阅读中，从精妙的故事中，从点滴的思索中领悟到销售的真谛，掌控操纵人心的强大力量。

从而更加强烈地热爱这个可以将任何人的梦想都变为现实的职业。

是的，这是一本集实用、轻松为一体的销售工具书，书中讲述了如何运用“销售搞定人”的战略步骤和技巧。

只要你态度积极、策划周密、述说有力，就一定能成功打动客户！

本书特别适合于在客情关系处理中摸不着头绪的销售员。

书中阐述了上百个实用观念和实战技巧，相信任何层次的销售员都能在本书中找到解决难题的秘药良方。

使得销售工作更加得心应手。

谨以本书献给征战在第一线的销售精英。

<<销售就是要搞定人>>

内容概要

这是一本集实用、轻松为一体的销售工具书，书中讲述了如何运用“销售搞定人”的战略步骤和技巧。

只要你态度积极、策划周密、述说有力，就一定能成功打动客户！

本书特别适合于在客情关系处理中摸不着头绪的销售员。

书中阐述了上百个实用观念和实战技巧，相信任何层次的销售员都能在本书中找到解决难题的秘药良方。

使得销售工作更加得心应手。

<<销售就是要搞定人>>

书籍目录

第一章

搞定自己——做客户最青睐的销售员

1. 热爱自己的营销事业
2. 好运升级，成功就是搞定人
3. 身边有多少人，就有多大的天地
4. 当销售遇上准客户，钱就来了
5. 诚实是打动客户心扉的敲门砖
6. 把你的优秀表演给他们看
7. 商务礼仪是客情关系的润滑剂
8. 用热情接近客户，用诚实化解疑虑
9. 客户对你倾情的绝妙点子
10. 把人脉放进冰箱，保持新鲜

第二章

吐丝结网——让你的人脉网越织越大

1. 立刻行动，客户不会等你很久
2. 不教你学不会：巧用身边的人脉网
3. 对客户忠诚就是对你的钱袋忠诚
4. 搞定客户就要先搞定关系
5. 让名片开拓自己的交际圈子
6. “偶然”的结识重要客户
7. 交换人脉资源让你的收获成倍增长
8. 运用第三方推荐动摇客户的心理壁垒

第三章

未雨绸缪——永远不打无准备之仗

1. 时刻准备着，火眼金睛挖掘潜在客户
2. 坚持，客户是“磨”出来的
3. 从预约开始就吊足客户胃口
4. 用精彩的表演“俘获”客户的心
5. 做客户的知心人
6. 走进客户办公室时，你恐惧，客户就无视你
7. 开门见山，自信地告诉客户你的目的
8. 以客户的兴趣点为切入点
9. 选对时间再敲门

第四章

想方设法——迅速了解客户的真实意图

1. 第一时间听懂客户的意思
2. 当客户打开“话篓子”时要悬耳诊脉
3. 能说会说，让客户喜欢你
4. 要想客户认真听你说话就这样做……
5. 让客户高兴你就成功了一半
6. 让客户感觉到你发自内心的赞美
7. 给客户一个与众不同的夸奖
8. 也要敢于对客户说“NO”
9. 争辩没有好结果，得理也要让三分
10. 将客户愤怒的火苗浇灭在萌芽状态

<<销售就是要搞定人>>

第五章

心灵碰撞——与客户做最有价值的沟通

1. 调动热情来制造客户的需求
2. 扫除你和客户间最大的障碍
3. 把握好和客户“套交情”的分寸
4. 顺藤摸瓜，找到真正的决策者
5. 宴请客户，买卖多从酒桌上来
6. 要提高成功几率就得勤往客户那里跑
7. 酒到半酣，花开半妍，客户最烦过度推销
8. 被拒绝后你凭什么再次拜访客户？

9. 私交要张弛有度，别做不成买卖也做不成朋友

第六章

分清角色——记住舞台上的主角是客户

1. 用最高待遇俘虏客户的感激之情
2. 对客户表示尊重首先要记住他们的名字
3. 愿意效劳，你会在客户心中占一个位置
4. “被客户利用”绝对是件好事
5. 抛却金钱关系，你和客户可以培植友谊
6. 奇迹发生在超出客户的期望值那一刻
7. 要保持忠诚度就常常对客户进行投资
8. 即使只有一次机会，你也能如愿抓住客户
9. 关注客户的个人利益的销售员有前途
10. 眼光要放低，不要瞧不起任何一位客户

第七章

攻心策略——销售员“套牢”客户的攻心计

1. 小礼物搞定大客户
2. 明确告诉客户，你值得他信赖
3. 打动客户的最佳广告：名人效应
4. 让老客户满意，新客户就会不请自到
5. 重视老客户的滚雪球效应
6. 毒品法则，让客户急于和你成交
7. 对客户造势可以，但别把牛皮吹破
8. 在客户最需要的时候伸出手
9. 让客户的好奇变成你生意红火的“泉眼”
10. 面对突然萌生变故的客户，快刀斩乱麻

第八章

感情攻势——销售中了不起的情感效应

1. 用关怀的热度融化客户的心理坚冰
2. 拿下客户，情感是打头阵的先锋
3. 用微笑和诚意化解危机
4. 做一手抓技巧，一手握人情的销售员
5. 给客户一种不同的产品体验
6. 用故事敲开客户的心
7. 完美的售后服务是留住客户的法宝
8. 无论何时销售员要以客户利益为主
9. 对客户要有一颗感恩的心

<<销售就是要搞定人>>

10. 永远要照顾好客户的面子

第九章

各个击破——根据不同客户制定不同策略

1. 摸清客户的脾性，你要知道他看中的是什么
2. 先拿下“最不可能成功”的客户
3. 胡萝卜和大棒政策应对难搞定的客户
4. 挑剔型的客户，要懂得以新换心
5. 面对犹豫的客户，关键时刻踢上一脚
6. 用悬念吊起慢热型客户的胃口
7. 对于技术型客户，要变身专家顾问

<<销售就是要搞定人>>

章节摘录

第一章 搞定自己——做客户最青睐的销售员 产品饱和度不断增加的今天，销售市场竞争激烈。

当客户面临越来越多的选择机会、选择空间时，客观条件反而会下降到次要地位，真正占主导的是情感因素——钟情于那些能与自己产生“共鸣”的销售员。

也就是说，如果销售员能让客户对自己青睐有加，对自己产生信赖感，就是成功抓住了这笔生意。

销售就是要搞定人 第一章搞定自己——做客户最青睐的销售员 1. 热爱自己的营销事业 在销售当中，如果销售员本人都不热爱自己的工作，那么他在销售中就很难使自己的工作进行得很顺利。

某天，有人问乔？

吉拉德：“乔，你做了这么多年的汽车推销，难道不觉得厌倦吗？”

“从来不会，因为从来没有两次推销是一模一样的。”

除了推销的汽车各式各样外，每年还有大量新款的车被投放市场，而且，从来不会有两位顾客一模一样！

“乔？”

吉拉德踌躇满志地回答。

是的，这个问题也许是世界上所有销售富翁的共同答案。

正因为每次销售都不相同，才使得销售工作看起来神秘与刺激同在，挑战与机遇并存。

当销售员抚平那些满腹疑虑的客户紧缩的皱纹，得到客户充分肯定，心满意足地将产品带回家时，销售员一定打心里萌生自豪感，对这个职业心生感激。

随后，工作热情被大大激发出来。

销售，是一种“双赢的艺术”。

最优秀的销售员不是技能特别出众的“天才”，而是从不懒惰和懈怠，能将如火的热情贯彻始终的人。

热情作为一种精神状态是可以互相感染的，如果你始终以最佳的精神状态出现在客户面前，那你的客户一定会因此受到鼓舞，他们给予的信任和鼓励令你的热情会像野火般蔓延开来，深深地感染和打动客户。

销售之神原一平在刚干保险时连住的地方都没有。

他每天睡在公园的椅子上，解决三餐都成问题，有时候竟吃别人丢在椅子上的面包渣。

但即使面对这样的困境，原一平也没有低下头。

每天，他总是天一亮就起来锻炼身体，然后斗志满满地去工作。

这被一个每天晨练的老板发现，他对这样努力的年轻人很好奇，并对他的坚持不懈的态度产生了好感。

两个多月后，终于有一天，这位老板问起原一平为什么他总能保持这样高昂的士气。

原一平告诉他，因为热爱，因为他有一个坚定的信念：坚持下去，就会成功！

当知道原一平的窘况后，这位老板马上把自己公司的保单给了他，还给他介绍了许多朋友。

从此，原一平走上了销售之神的道路。

当你开始做销售员的时候，还可能比原一平处境更艰难吗？

原一平面对困难没有退缩，两个月的煎熬没有打败他对工作的热情，对生活的热爱。

这个故事告诉销售员，不管身处多么艰难的环境，不管你手里有多少客户，有多深厚的资源，或者是根本就一无所有，只要拥有对这份工作的热情，就能获得他人的帮助和尊重。

一个人可以因为没有技巧丧失一些成交机会，但如果丧失热情，他将失去全部。

优秀的销售员总是对自己、对产品、对所代表的企业充满信心，并使这个信心变为销售动力。

有时候，刚入行的销售员能创造销售奇迹，他们所使用的武器其实你也曾有过，那就是：热情。

实践证明，销售员自身的热情对其成功所起到的作用占90%，而产品知识只占10%。

很多初入销售行业的销售新人虽没有学会太多的销售技巧，却能不断地将产品销售出去，创造不

<<销售就是要搞定人>>

错的销售业绩，其原因就是他们高度热爱自己的工作。

如果一个销售员认为销售工作其乐无穷，而不是时时刻刻处于纠结痛苦状态中，那么他的能力就一定会稳步提高，即使现在看上去还是在踏步阶段，但总有一天会冲出去。

那么，如何提高热情呢？

(1) 销售员可以强迫自己采用热情的行动，渐渐地你就会热情起来——习惯成自然。

(2) 如果你是活泼开朗的性格，但是对销售工作不够热情，要改善这种状况你需要仔细研究销售工作，逐渐对它产生感情。

(3) 销售员必须喜欢销售岗位。

如果能连做梦都在思考如何提高销售业绩，能够以销售为核心，废寝忘食地投入全部精力，就能以极大的激情，积极、主动、创造性地从事销售工作。

热情往往是销售员在从事销售这项伟大工作的各个阶段都必不可少的。

当遇到挫折坎坷时，当面对客户技能失效时，当完成一笔单子或者失败一次在痛苦地进行总结时，只有热情，能成为你继续这项事业的发动机。

销售员要从一开始就养成热忱的工作习惯，它会给你注入力量，让你的收益成倍增加，没有经验不要紧，只要拥有热爱销售工作的热情，成功同样在不远处等着你。

2. 好运升级，成功就是搞定人 努力会带来运气——仔细看看那些运气很好的人，那份好运是他们经过多年努力才得来的，你也能像他们一样好运。

当你在销售这个最生金的行业彷徨失措，甚至黯然出走时，会慨叹为什么上天这样照顾别人，让他们成功地谋到最好的职位，轻松地就挖到金山银山，甚至坐在家门口就有客户送上门来。

为什么他们就这么幸运，而自己运气却这样的差，努力了很久到最后依然没有收成，不但消磨掉了自信，浪费了时光，更可能没赚到钱还投进去了原有的积蓄，如果不马上认输走开很可能血本无归。

你和大多数人一样，都相信生活是需要一些运气的。

事实上，无论你的生活轨迹怎样划过，即使你失败到沦落街头的地步，你都无法看到运气在哪里等着你。

有很多时候，你为自己拿到一个订单就欢欣不已，认为这是自己的努力加上天的眷顾。

但是，世界上人那么多，上天能分给你几次眷顾？

一个优秀的销售人员，并不是说你能从投机中得到多么大的一个订单，而是指能从一个已经有其他供应商的客户那里拿到订单，并多次拿到订单。

你之所以现在还达不到优秀标准，是因为做错了什么，幸运不再照顾你吗？

其实，“好运”永远光顾不懈努力、勇敢尝试的人。

在一个有趣的研究中，心理学家做出安排——地上有钱，并且在咖啡馆里有企业家。

结果幸运者一路闲逛，到处乱看，不但捡到了地上的钱，进咖啡厅后，还接受了这位企业家的建议，尝试新的饮料，因此也交上朋友。

而不幸运者则既没瞧见地上的钱，对于别人给他的新建议也无动于衷，于是就错过了认识企业家的大好机会。

从这个试验中可以得出这样一个结论：想要提升自己的运气，首先要充实自己的好奇心，对任何事情都抱着乐意尝试的态度，只要将这个状态保持住，许多好运不知不觉就会找上你。

有位在银行界工作的男士，在一次爬山活动中，与路上休息的一位陌生人友善攀谈起来，两个人相谈甚欢。

几个月后，他到了这位新朋友所在的外商银行，成了他的属下。

他老开玩笑说：“我的这份工作可是搭讪搭来的。”

通过幸运者的故事，你是否发现一个问题，在幸运者看来，似乎运气会突如其来。

其实，如果不是他们用热情的肢体语言和表情来吸引别人接近，如果不是保持旺盛的好奇心与主动的能力，就无法获得其他人的关注，也就得不到机会。

(1) 每个销售员都要努力寻找自己的“运气”，寻找更多的“运气”。

这就需要你与那些运气好的人员多在一起，因为有句话说，你想成为什么样的人，就要和他站在一起。

<<销售就是要搞定人>>

所以，你可以找到敬仰的领导，或者是结交更多运气好的同事朋友。

长此以往，自然而然的，自己的“运气”也会随之而来。

(2) 当出现失误时，不要再将责任归咎于环境、他人，要学会为你自己和你的行为负责。

如果你一直抱怨外界因素，而不从自身寻找原因的话，那么很明显，错误一定在你。

不要抱怨自己走的路，改变一条路；不要抱怨自己的境遇，改变这种境遇。

(3) 每天都努力提高销售技巧。

书、CD、研讨会、提高班，诸如此类。

你永远都有看不完的书，听不完的CD。

如果每天花费一个小时，一周七天，那么一年下来就相当于九个多工作周，想一想这些时间可以用来拓展多少新知识。

(4) 凯利空调的创始人——凯利先生发明了一套“凯利魔术方程式”来面对压力。

第一，问你自己可能发生的最坏状况是什么。

第二，准备接受最坏的状况。

第三，设法改善最坏的状况。

应用凯利先生的魔术方程式，可以帮你用理性战胜负面的影响。

3. 身边有多少人，就有多大的天地 一个人的成功，百分之五十以上靠人际关系，其他的则靠实力。

你再有能力，没有人脉，对不起，你不会成功。

销售一要靠产品，二要靠技巧，三要靠口才，但这样就能成功签单了吗？

当然远远不止。

众所周知，一个人的社会关系，对他的成功起着决定性的作用。

而社会关系的规模与社会交往的活动半径以及社会交往的途径有关，半径越大、途径越多，社会关系规模越大。

在任何一种交易活动中，起到最关键作用的不是客观条件而是主观因素，也就是说，如果你能够成功，靠的一定是人。

一个人在人际关系、人际网络上的优势就是人脉竞争力。

一个人脉资源广而且深的销售员一定能成为自己销售领域的佼佼者。

调查显示，绝大多数人的社交半径都不长。

究其原因，是他们受到传统“熟人社交”的影响，不敢轻易结交陌生人，更别说主动将陌生人变为朋友了。

每一个成功的人都知道如何建立人脉。

很多人可以建立人脉，但是没有办法维持，原因在什么地方？

因为他没有主动联络。

即使有勇气慢慢地走到陌生人面前，也会对自己嘀咕：当主动向人表示好意的时候，得到的是不是同样好意的回报，还是冷嘲热讽、卫生眼球，甚至有可能是恶意回应？

当主动跟人打招呼的时候，周围的人在背后对自己指指点点说三道四，总之没什么好听的，“这个人骗钱的”，“离这个人远一点”等。

虽然顾虑重重，但事实证明，两个毫不相干的陌生人要建立关系，并没有想象的那么难。

即使你的客户必须是高端人士，想结识也不是完全没有可能。

美国的一位心理学家指出：最多通过6个人你就能够认识任何一个你想认识的陌生人。

若干前一家德国报纸接受了一项挑战，要帮法兰克福的一位土耳其烤肉店老板与他最喜欢的影星马龙？

白兰度建立联系，结果经过几个月，报社的员工发现，这两个人只经过不超过六个人，就与马龙？

白兰度建立了人脉关系。

原来烤肉店老板是伊拉克移民，有个朋友住在加州，刚好这个朋友的同事，是电影《这个男人有点色》的制作人的女儿在女生联谊会的结拜姐妹的男朋友，而马龙？

白兰度主演了这部片子。

<<销售就是要搞定人>>

由此可见，从陌生人到彼此熟悉，你只需要6个人就能够圆满完成任务。

而你身边有多少人呢？

他们能帮你认识任何一位重要客户。

对于结交陌生朋友，很多人会觉得害羞，甚至是害怕。

很少有人喜欢到一个陌生场合主动交朋友。

可是那些有胆量主动出击的人，会交到最多的朋友，也就意味着收获更广阔的市场。

约翰？

格拉斯在从事销售以前性格内向，不善交际，接触的人也很有有限，他的生活中几乎没有一个朋友。

后来，经过邻居的推荐，格拉斯成了一名销售员，事业的特性决定他必须拥有更多的朋友。

格拉斯利用电话簿，每天不停地拨电话，锻炼和人交流的能力；稍有闲暇，他便走上街头，向行人送上一份传单；当人家稍微留意阅读的时候，格拉斯上前略作解释，然后送上一张名片，以便日后联络。

格拉斯要立志做一个成功的直销员，因此，无论面对怎样恶劣的态度和厌恶的面孔，他总是鼓起勇气，耐心、热心地主动结识每一个人，随着交际范围的扩大，他认识的人也越来越多。

他规定自己每天最少要和四个陌生人进行交流、认识并和他们成为朋友。

当格拉斯养成交朋友的习惯后，他的业绩随着朋友的倍增而倍增。

格拉斯说：“交朋友的动力在传统事业中是不曾有的，也是很困难的，因为大家彼此设防。

”但是他最终的成功就是用真诚打破了人心的马其诺防线，从而一步步地走向事业的高峰。

对于销售员来说，结交陌生人，让彼此成为朋友，确实不是一件容易的事情。

在结识的过程中你需要注意一些方法，比如：（1）建立守信用的形象。

如何建立一个让人信任的形象，是让人脉竞争力可以产生正向循环的关键。

如果一个人讲的话每次都要打七八折，那么他认识的人越多，带来的负面效应就越多。

（2）增加自己曝光的渠道。

EMBA、旅游团、健身俱乐部等团体，都是把自己推销给别人的好渠道，也是可以建立自己形象的机会。

在销售这个行业中，只要认真播种，仔细呵护，总有一天会得到朋友的真心相待。

即使你完全没有人脉资源，那么就从开发陌生人开始吧。

当勇气遇上坚持，就一定会爆发强大的吸引力，让身边的人不知不觉中被你感染，随后，与你一起开始一段相互陪伴的旅程。

4. 当销售遇上准客户，钱就来了 只有当销售遇到钟情于他的准客户时，产品的价值才会得到实现，成功让渡为销售员的利润。

当你翻开书，知识就会汹涌而来，当你找到客户，金钱就会澎湃而来。

在高度成熟市场中，销售员对客户的竞争已日趋白热化，激烈而残酷。

如果没有客户，销售员如何能取得良好的销售业绩？

很多销售员说自己业绩不好，总是没客户，也不知道去哪里找到客户。

实际上，是自己没有开发新客户的这个想法，导致你不去积极拓展市场。

营销大师乔？

吉拉德的客户争先恐后排队来跟他买车的，他不用上门开发新客户，所有客户上门来主动跟他买车。

请问，你也想“坐享其成”吗？

你会使用什么方法，让客户找上门来？

如果不能靠私人关系，你还有其他战术可用。

比如说，你也可以收集到有关私人企业的大量资料。

可以使用搜索引擎，甚至可以通过其他一些非竞争性的供应商了解你的目标客户。

一位聪明的销售员发明了一种独特的方法。

他经常在礼拜五下午驱车来到目标客户的停车场对面，然后坐在车里等人们下班。

5点一过，他便跟着下班后的人群前往酒吧。

他通常可以在那种轻快的氛围中打听到他想知道的任何事，不管是关于目标客户还是某个竞争对手的

<<销售就是要搞定人>>

。他**不光**练就了一套**不露痕迹地故意输掉台球、沙狐球、弹子球和飞镖等所有美国酒吧运动项目的本领**，**还成功卧底**，得到了**无数有价值的信息和朋友**。

.....

<<销售就是要搞定人>>

编辑推荐

销售，最直接的对象就是人。
让客户接受自己，接受自己的理念，接受自己所推销的产品，销售即成功。
所以，从根本上说，销售就是搞定人的活动。

<<销售就是要搞定人>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>