

<<销售是门技术活1>>

图书基本信息

书名：<<销售是门技术活1>>

13位ISBN编号：9787545410518

10位ISBN编号：7545410513

出版时间：2011-12

出版时间：广东经济

作者：梁梓聪

页数：249

字数：328300

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>

## <<销售是门技术活1>>

### 前言

2005年12月26日，京华“华山论剑”，国内营销管理界第一大刊《销售与市场》举办的年度“营销盛典”上，企业家与各路专家齐聚一堂，实践与理论、实战与思想、潮流与主流、前瞻与回顾，交相辉映。

一个新秀也从本届盛典中脱颖而出，在继之的2006年第2期《销售与市场》杂志上，全文刊发了他在盛典上的精彩言论。

当我第一次与梁梓聪先生接触时，其“基层、基础、系统、科学、扎根中国市场环境而卓有成效”的一线业务人员运作思路和实战成绩让我不禁感到，他应该能为业内一流的年度营销论坛吹进一股新风。

果然，2005年他的演讲惹人注目。

随后，梁先生成为《销售与市场》的“常客”。

中国企业一度误入营销的丛林迷宫，热闹地跟风，纵身投入每一场“运动”：品牌至上、整合营销、决胜渠道、终端下沉、深度分销、价格战、概念区隔、市场细分……这些运动各领风骚三五年，到头来没有一个最终成为企业永续发展的动力，这反过来又促使企业不断变换方向，今天追“东风”明天刮“西风”，却少有坚持下来系统、持续、深入、细致、反复培养基层业务人员的，更鲜有把这种培训也作为企业一项基础人力资源发展战略和市场发展战略去对待的，这就使得本土企业营销部门形成了“铁打的营盘，流水的兵”之景观。

梁先生百战市场归来后，赫然发现，举凡胜利战役无一不是事前“训练有素”的结果，让每一个士兵都成为自己市场上的“战略家”和“高效管理者”，激发他们的潜质，开启他们的心智，才能在残酷的销售战争中成为赢家。

在随后几年一系列的市场实践中，梁先生总结出了一套行之有效、快速掌握、因需应变、高效卓著的业务人员无往不胜的实战手册，内容翔实丰富，事例包罗万象。

不仅如此，他针对不同的问题，分别总结一套提出问题、思考问题、分析问题的逻辑方法，就像一个个罗盘针，不论身处何地，总能指出一个思辨方向，引导你去有效、科学、严谨而务实地处理你面对的不断丛生的乱麻一般的销售问题。

当年拿破仑为了取得战斗的胜利，不顾自身的安危而激发士兵的战斗灵魂，面对这本书，面对梁先生“无意”之作，我敢说，要挖掘企业销售人员的灵魂，就从这本书开始吧。

《销售与市场》战略版副主编海容

## <<销售是门技术活1>>

### 内容概要

本书针对一线销售人员市场中常常遇到的问题，提成一套行之有效且科学的销售动作分解动作——职业心态培训、销售常识培训、客户拜访培训、沟通谈判培训、成交技能培训、人际关系培训，对这6大动作分步操练地详细说明，可以让你达到上午学，下午用的效果，从而迅速提高你的销售战斗力。

## <<销售是门技术活1>>

### 作者简介

梁梓聪：1989年广州医学院本科毕业，现为华南理工大学-普莱斯顿DBA博士生、教育部秘书学会理事、《销售与市场》杂志“战略版”特约专家、南开大学跨国企业研究中心特聘教授。常年在营销一线工作，曾任广州虎头集团销售总监、绿建集团营销副总经理、广州天球公司总经理、北京高等秘书学院副院长等职，是资深实战派营销专家，倡导“企业项目化、项目企业化”的经营理念与“优秀的营销管理者是教授+经纪”的管理理念，在销售团队组织构建、系统训练、组织行为管理等领域颇有研究心得，并发表十多篇专题文章，在业界引起较大反响。

## <<销售是门技术活1>>

### 书籍目录

#### 第一步 职业心态与职业规划培训

##### 第一节 修炼你的职业心态

- 1.我适合从事销售职业吗？
- 2.销售人员如何扮演好信使的角色？
- 3.销售信使观对销售人员有何意义？
- 4.业务员需要具备哪些基本的心理素质？
- 5.一流的业务员应该有什么样的心态呢？
- 6.新业务员通常有哪些心理障碍呢？
- 7.如何区分恐惧心理与逃避心理？
- 8.家人不喜欢我从事销售职业，怎么办？
- 9.如何选择自己的职业？
- 10.第一份工作应该如何选择就业的单位呢？
- 11.怎么选择一位对职业生涯发展有帮助的上司呢？
- 12.如何看待公司给予的薪水待遇？
- 13.为什么销售人员来的多，能做下去的很少？
- 14.是不是处处顺从客户的业务员最好？
- 15.拥有金钱、地位、荣誉是否就是成功？
- 16.为什么说成功是一种习惯呢？

##### 第二节 如何做好职业规划

- 1.如何规划自己的职业生涯？
- 2.不同阶段的职业生涯规划如何选择企业？
- 3.业务员如果将来做老板，何必还做职业规划呢？
- 4.业务员的职业造诣有多少层？  
分别有些什么特征？
- 5.这么漫长的道路，我奋斗到哪一天才能成功啊？

## <<销售是门技术活1>>

6. 营销大师就是销售从业人员职业生涯的顶峰吗？
7. 业务员的业绩在不同时期有何差异？
8. 哪些因素影响成绩的增长速度呢？
9. 为什么第一个月要靠访问量出成绩呢？
10. 优秀的业务员总想自己开公司，你怎么看待这个问题？
11. 我自己在外面倒卖一些产品也可以挣不少钱，何必做业务员？
12. 代理人具体是怎么回事？
13. 合伙人和代理有什么区别？

### 第二步 销售基本功培训

#### 第一节 你一定要了解的销售常识

1. “销售”与“市场”有什么不同？
  2. 什么叫作4P？  
什么叫作4C？  
两者有何不同？
  3. 价格不就是标价吗？  
难道还有什么知识？
  4. 银行账户、电子汇兑等等是什么意思？  
有些什么规定？
  5. 你对发票了解多少呢？
  6. 结算与轧账又是什么意思？
  7. 零售商的结算方式有多少种？
  8. 什么叫中国名牌？  
到底有多少种名牌称号？
  9. “中国免检产品”标志有何作用？
  10. 什么叫作零售业态？  
主要有哪几种形式？
  11. 快速消费品有哪些种类？

## <<销售是门技术活1>>

### 第二节 提升你形象的商业礼仪课

#### 1.什么叫礼仪？

商业礼仪包括哪些内容？

#### 2.沟通的礼貌要注意哪些？

#### 3.拜访客户的时候有什么礼仪要求？

#### 4.男士穿西装有哪些基本规则？

#### 5.女士穿套裙有哪些基本规则？

#### 6.见面称呼有哪些礼仪？

#### 7.握手有什么注意事项？

#### 8.与客人进餐有什么禁忌？

### 第三节 了解渠道的基本知识

#### 1.什么叫作代理商？

#### 2.什么叫作经销商？

经销商与代理商有什么区别？

#### 3.经销商的发展有多少个阶段？

每个阶段的关键是什么？

#### 4.什么叫作分销商？

跟经销商又有什么区别？

#### 5.销售快消品的零售店有很多，零售渠道如何分类？

#### 6.商场、超市有没有分类？

如何划分？

#### 7.商场、超市的划分方法有什么意义？

#### 8.如何做好超市架陈列？

什么是有效的商品陈列？

### 第四节 掌握经典的促销手段

#### 1.安排户外促销有哪几个要素？

#### 2.单人单品促销有什么技巧？

#### 4.户内促销要注意什么？

## <<销售是门技术活1>>

5.流通促销有哪些？

如何灵活运用？

### 第三步 客户拜访培训

#### 第一节 拜访客户前的细节准备

1.我们的目标客户有哪些？

如何分类？

2.为何以500元/月作为重点客户的分界线呢？

3.在新市场与老市场中拓展策略客户有何不同？

4.如何绘制客户分布图？

5.如果编写客户流水档案，有何注意事项？

6.客户分布图对业务员的工作有何帮助？

7.展业包要准备的展业资料有哪些？

8.展业包为何要放两个文件夹？

配置有何区别？

9.展业包还需要放哪些东西可以提高工作效率？

10.公司的说明资料有哪些，如何使用？

11.为什么要同时带上司的名片？

12.客户投诉单和客户满意表分别给哪些客户？

13.带上公司员工的照片有什么用处？

14.是否应该带上小礼品派发给客户？

#### 第二节 成功拜访的20个技巧

1.东西都准备好了，下一步该做什么？

2.我已经离开公司大门了，我应该去哪里？

3.进客户的门店前后要观察什么？

4.超市老板有哪些类型的人呢？

5.如何说开场白？

6.说开场白还有哪些具体的话术？



## <<销售是门技术活1>>

- 7.跟客户说话的时候有什么技巧？
- 8.如何尽量避免客户拒绝？
- 9.如何能够让客户放松心情跟我们交谈？
- 10.访问客户的时候我心情很紧张，怎么办？
- 11.我应该在什么时候、怎样向客户介绍产品？
- 12.客户问我很多刁钻的问题我都不知道，怎么回答？
- 13.新业务员首次拜访客户要注意哪些方面？
- 14.新业务员具有如此攻击性是否妥当？
- 15.老业务员如何把握首次拜访客户的尺度？
- 16.新业务员如何提高控场能力？
- 17.如何提高表达效果？
- 18.一个业务员应该怎样安排一天的工作时间才有效率呢？
- 19.如何提高拜访客户的效率？

### 第四步 客户沟通谈判培训

#### 第一节 拉近客户心理距离的沟通秘诀

- 1.我们要怎么样提问客户呢？
- 2.如何引导客户朝着自己确定的方向提问呢？
- 3.如何了解客户的心理状态及其特点？
- 4.客户的逆反心理产生的原因是什么？
- 5.客户的逆反心理有什么表现？
- 6.如何克服自己的逆反心理与对付客户的逆反心理？
- 7.羊群心理有什么表现呢？
- 8.如何把握不同心理的差异？
- 9.客户性格对我们做业务有什么影响？

## <<销售是门技术活1>>

- 10.询问客户的话题内容有哪些？
- 11.询问客户的话题要避免哪些方面呢？
- 12.能否罗列一些询问客户的问题给我们参考呢？
- 13.为什么问客户哪种产品卖得最差，而不问哪种卖得最好？
- 14.如何引导到产品的区隔定位？
- 15.如何避免老在一个问题上兜圈？

### 第二节 提升销售谈判的筹码

- 1.电池是小生意，销售很少，何况你们是新产品，做不做都无所谓。
- 2.现在大多数人都到大超市买东西了，我们这里卖不动的。
- 3.你们的价格比AA的还高，不卖！
- 4.我又不想进你的货，为什么要把电话号码给你？
- 5.我只会到批发市场进货，不会在你手里进货。
- 6.这种产品我们店有专门的公司供应的，你找他们谈吧。
- 7.你们这些业务员没有信用，送完货就走了，有事找不到人。
- 8.你们公司的资料是可以伪造的。
- 9.这种产品销售量大，我们一般直接从厂家进货。
- 10.我这里××品牌太多了，没法介绍你们的产品。
- 11.你们为什么不代销？  
代销可以，其他免谈！
- 12.我们这里AAA、NF都代销，就是不想做你们的产品。
- 13.代销是我们公司的规矩，你要遵守我们的规矩才能进场。
- 14.我这里水货电池卖得好利润又高，反正都是过路人，我不卖正宗电池。
- 15.我们这店铺寸土寸金，没有地方放你的产品！
- 16.我这里电池不好卖，一个月都卖不出去一盒。
- 17.买菜都能还价，你们怎么就不能还价！

<<销售是门技术活1>>

18.我没有超市架了，你给一个货架我才进货！

19.你们公司怎么没有打广告？

20.我可以进你的产品，但是你不能给周围的超市供货！

21.我就是不要你的产品，你不要烦我！

22.最近你们的产品质量投诉很多，烦死了，影响我的声誉，不卖你的产品了！

23.我本来是很想进你们的产品的，但你们的业务员太烦人，现在不想进了。

24.我今天心情不好，不想跟你说话。

25.我看你这么能干，你就不要卖××了，到我们这里上班吧。

26.你不要在这里卖乖，我是不会要你的产品的。

27.你们公司的人换来换去，叫我怎么敢相信你们啊？

28.你是新来的吧？

你们的人已经来过很多次了。

29.你们为何不选几家有实力的超市送给他们卖？

这样很快可以做出名气了！

30.你们在某超市的DM价格那么低，简直是捣乱市场！

31.老板不在，你过几天再来吧！

32.你们有没有促销活动？

有促销活动就可以谈，没有就免谈。

33.进了你们的产品卖不动能不能退货？

34.现在是销售淡季，你等旺季再来吧。

35.现在是销售旺季，我已经进了很多货，你过了旺季再来谈吧。

36.我多进一点，你们有没有什么优惠政策？

37.我这里没有地方陈列你的产品了，你们有没有陈列架？

38.你怎么今天才送货？

我不要了！

## <<销售是门技术活1>>

39.我朋友也开超市在卖你们的产品，不过他说你们的产品太难卖了！

### 第五步 成交技能培训

#### 第一节 消除客户异议的秘宗拳

1.我听不懂当地的方言，无法跟客户良好的交流，怎么办？

2.客户多次拒绝我，怎么办？

3.第一次拜访需要注意什么？

4.客户相貌很凶态度恶劣赶我走，怎么办？

5.第二次、第三次拜访客户的时候要注意什么？

6.要请教客户多少个问题合适呢？

7.为什么我们要先请教问题，而中途才说出我们访问的目的？

8.为什么说商量就是异议处理呢？

跟客户商量什么？

9.为什么要说我们的想法跟客户一样的，但经常遇到想法不一样啊？

10.访问一个客户应该谈多长时间？

11.为什么要在客户的热情还没有消失之前走人？

12.客户总说我们这不好、那不好，我拿他没办法，怎么办？

13.客户已经下订单，但送过去时就不收货了，怎么办？

14.客户已经下订单，过没多久就来电话说价格贵不用送了，怎么办？

15.如何开发新区域？

16.应该怎样给客户送礼品，送什么礼品？

公司有礼品提供吗？

17.客户完全不愿意听我说，怎么办呢？

18.有时候给客户介绍完产品，就不知道说什么了，为什么会这样呢？

19.如何展示公司魅力、个人魅力呢？

20.我跟客户谈得很投机，但是他就是没有进货的表示，怎么办？

#### 第二节 促成成交的独门绝技

## <<销售是门技术活1>>

- 1.我跟客户很谈得来，但是不知道怎么开口叫他进货，怎么办？
- 2.我应该在什么时候促成比较好呢？
- 3.促成有什么比较好的参考方法？
- 4.如果最终没有促成怎么办？
- 5.跟客户告辞的时候要注意什么呢？
- 6.如何跟客户告辞更加有效果？
- 7.事情办完了，我想快点走又走不了怎么办？

### 第三节 新老客户的跟踪与维护

- 1.业务员跟客户相处的过程中最容易犯哪些错误呢？
- 2.有些客户生意做大了，提出很多苛刻的条件，怎么解决这些问题？
- 3.客户进货卖得快提要求，卖得差抱怨我们，怎么处理？
- 4.进货很长时间但卖不动，客户坚决要退货，怎么办？
- 5.怎样应付那些很自以为是的客户？
- 6.客户开口就问价格，其他一概不听，这一类型客户怎么处理？
- 7.客户的生意很好，但总说没有钱进货，怎么处理？
- 8.客户跟对手业务员关系好不愿改卖我们的产品，怎么办？
- 9.我负责的街上没有多少卖我们这类产品的客户，怎么办？
- 16.有些超市的老板整天都见不到人，怎么办呢？
- 10.促销活动期间客户进了货，过了一段时间他要求退货不退促销品怎么办？
- 11.如何处理客户提出的陈列费用要求？
- 12.如何处理老客户提出的账期要求？
- 13.客户总要等到卖空了才急急忙忙通知我们马上送货，怎么处理？
- 14.客户进货了，但比较好的陈列位置都给别人占领了，怎么办？
- 15.客户说我们的产品贵就不敢向他推荐价格高的品种了,怎么办？

## <<销售是门技术活1>>

- 16.客户把我们的产品标价很高，卖得不好反而抱怨我们。
- 17.客户把我们的产品标价很低，虽卖得不错却老抱怨没有利润。
- 18.我的客户总数量已经超过300家，如何才能提升销售业绩？
- 19.如何安排回访老客户？
- 20.客户尝到促销的甜头后老要我帮他做促销而我没那么多时间，怎么办？

### 第六步 成为优秀销售员的人际关系培训

#### 第一节 提高客户对你的认可度

- 1.为什么要给自己贴上标签？  
如何给自己贴上独特的标签呢？

- 2.如何制作适合自己的语言标签？
- 3.是不是我的衣着打扮也要有所改变？
- 4.还有哪些能帮助自己在客户心目中增加价值的方法呢？

#### 第二节 搞定客户的营业员，让他只卖你的产品

- 1.超市不给我们专门的陈列位置，还说要服从他们的安排，怎么办？
- 2.如何掌握竞争对手做陈列的规律？
- 3.在超市内竞争对手有促销员，不允许我们改陈列，怎么办？
- 4.如何与超市的营业员搞好关系呢？
- 5.怎样遏制营业员推荐我们竞争对手的产品？
- 6.怎样教会营业员卖我们的产品？
- 7.营业员怎么推荐产品才不会引起顾客的反感呢？
- 8.怎么样推动营业员学习产品知识的积极性？
- 9.在成熟区域如何拓展客户群体？

#### 第三节 搞好同事关系，让他成为事业的伙伴

- 1.成绩不如当初，心里难受，怎么办？
- 2.同事老抢我的客户，扰乱我的工作，我都不想干了，怎么办？
- 3.如何看待同事之间的竞争？  
如何看待同事之间的友谊？

<<销售是门技术活1>>

- 4.如何跟公司提加薪要求？
- 5.访问客户一天，漫步街头，恍然之间为何有茫然若失、孤独无助的感觉？
- 6.同事之间有时候挺虚伪的，怎么搞好关系呢？
- 7.有一个同事老在我的客户面前说我的坏话，我是否应该反击？

## <<销售是门技术活1>>

### 章节摘录

版权页：插图：恐惧心理一般表现为不敢见客户，见到客户说话不自然，或者说话言不由衷。

这种心理的产生往往还有自卑心理伴随，主要出现在没有销售经验的业务员身上。

要知道业务员有没有恐惧心理很简单，注意观察他跟客户说话的时候会不会跟客户针锋相对，如果他能够从客户的话中挑刺、反击，那么恐惧心理就消失了。

恐惧心理的产生以业务员自身的原因为主，这是内因。

克服恐惧心理比较容易，经过多次强制拜访就能够逐步克服。

逃避心理的出现往往存在多种原因，而且主要是外因导致的。

例如，某客户要求月结，公司则一定要现款，业务员认为，这两者之间不可协调，自己也无能为力，拜访这个客户还有什么意义呢？

所以，具有逃避心理的业务员常常有充分的客观理由拒绝拜访某些客户，而这些理由表面看来确实很有道理，上级也常常无法帮他解决。

很多人，宁可做营业员也不做业务员，这很大程度上是由于恐惧心理所致。

营业员是接待上门的顾客，在自己的阵地上，有居高临下的感觉。

而业务员需要上门拜访客户，觉得求人做生意，低人一等，自然恐惧有加。

逃避心理不容易克服，只有靠自己觉悟。

如何觉悟？

通过树立榜样，不断认识到不少客户生意是可以靠自身的努力来克服客观困难做成的，当业务员看到别人怎么做成生意的时候，往往自己也能够创造出更好的方法解决困难。

这就是克服逃避心理的最好途径。



<<销售是门技术活1>>

媒体关注与评论

## <<销售是门技术活1>>

### 编辑推荐

《销售是门技术活1:一线销售动作分解培训》是一门技术活，任何销售高手都是“训练有素”造就的。从职业心态、销售基本功、客户拜访、沟通谈判、成交技能到人际关系，无不需要技术的训练。技术等于高效，实战等于经验，《销售是门技术活1:一线销售动作分解培训》作者将两者完美结合，打造出一套可以复制的一线销售动作分解操练手册，让每一个有心阅读的一线销售人员在残酷的销售竞争中成为赢家。即学即用的一线销售使用手册，6大动作分步操练，迅速提高您的销售战斗力，职业心态培训，销售常识培训，客户拜访培训，沟通谈判培训，成交技能培训，人际关系培训。

<<销售是门技术活1>>

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>