

跨国公司销售人员在职训练教程

成功的销售(上)

销售前的准备工作

充足调查

在对客户进行拜访之前，必须进行全面调查，调查客户、产品、公司间的关系等三方面的状况，掌握所有的有关信息，以保证拜访的成功。



1. 调查客户

对于客户的调查，不仅要调查他的个人状况，还要调查他的地位和业务状况。

Ø客户个人的一切状况

在与客户会面之前，必须把所能懂得的客户个人的一切状况调查清晰，涉及与否结婚、孩子的名字、个人爱好等。但是要注意的是，客户并不想挥霍珍贵的办公时间来过多地谈论他个人的事。

Ø客户在公司中的地位

所要拜访的客户在公司中地位的变化，往往会决定拜访的成功与否。如果客户由于在公司中地位的变动而无权决定是否购买，那不仅仅是拜访失去了意义，还会使客户有一种信息不灵或不被注重的感觉。

Ø客户的业务状况

弄清楚客户的业务状况是任何一种想成功的业务员必须做好的一项重要工作。为此就要查找、保存并研究客户的业务资料，还要与客户的公司保持密切联系，研究公司的年度报表。

【自检】

请你阅读如下情景，并回答有关问题。

一位业务员正在说服拉基斯先生购买他的机器。

业务员：拉基斯先生，你好吗？

拉基斯先生：好。

业务员：太太和孩子们都好吗？

拉基斯先生：都好。

业务员：好，玫瑰长得怎么样？

拉基斯先生：好。我已经说了好多“好”了。

业务员：好，好，好。我想你会喜欢这东西的，这是你们要买的机器。结实轻巧，携带以便。比其他机器的生产速度快28%，但它的购买费用仅贵5%，并有9种不同的颜色。

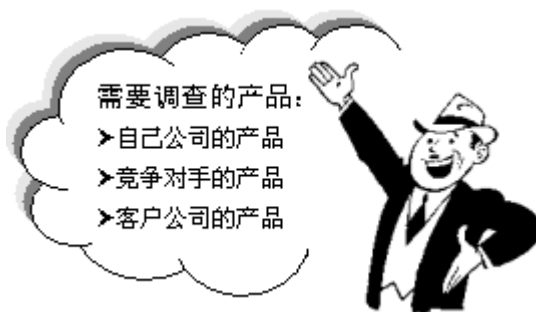
拉基斯先生：较好。但你应当懂得，自从公司调节后，我不再有权决定购买它们了。目前只有维利先生有权决定是否购买。

业务员：什么？真是遗憾。好吧，我目前去找维利先生。

根据谈话，你觉得这位业务员的调查准备工作做得怎么样？

[见参照答案 1-1](#)

2. 调查产品



在销售之前，需要认真理解自己公司产品的名称、性能、特点等，以保证可以精确地回答客户有关产品的提问。只有全面理解了竞争对手的产品，才干更清晰自己公司产品的优劣势所在，在销售时才才干充足展示产品的长处，并将不利因素尽量地转化为有利因素。调查和理解客户公司的产品，就能懂得客户的需求，并依此来拟定自己的销售方略。

客户根据自己的需求来购买需要的产品，因此对于产品的理解和简介就成了销售人员不可或缺的准备工作的。

3. 调查公司间的关系

调查公司间的关系，就是调查两公司间此前的业务往来状况。如果过去的合伙是快乐的，就可以增长销售时的筹码；如果曾经有过不快乐的经历，销售时就要想方设法地消减这种不快乐所带来的负面影响。

【情景片段】

业务员正在说服曾经订过货的客户，但愿客户追加订单。

业务员：上次你们订了12沓，这次订15沓怎么样？

客户：我尚有12沓。

业务员：尚有？我敢发誓，你们在过去几种星期里就用了这样多。

客户：是的。可是我们在第12沓之前还订了10沓，但是后来都给退回去了，由于你们没有送回工厂改善。

业务员：天啊！我不懂得，因此…

客户：因此…再——见。

点评：在这个事例中，业务员没有对公司间的关系进行调查，因此最后导致失败。如果事先进行了全面调查，他就会先解决此前的问题，这样才有也许继续拥有这个客户。

建立目的

1. 建立一种现实的目的

在销售中，可以建立多种目的，以根据实际状况的变化适时调节自己的目的。同步，目的的建立要根据现实，具有实现的也许。

2. 准备进行所有也许的尝试

目的并不一定每次都能实现，有时并不象所但愿的那样能卖出去，但是仍然可以从中得知某些有关的信息，而这些信息也许有助于系统的目的。在销售时要准备多种各样的手段和应急准备以便妥善应对多种状况，为自己的产品寻找其他客户，最后为客户找到所需求的产品。

【情景片段】

业务员正在向客户推销药物，但遭到了回绝。

业务员：赫斯特太太，你还需要订与上次同样的药物吗？

路易斯太太：不。我们不用这种药了，尚有那种也不要了，我们有了其他来源。

业务员：我明白了你的意思了。你们在布莱克街开了新店，我想你们一定会需要更多的药，是吗？

路易斯太太：布莱克街店里需要多种药。

业务员：好。我应与布莱克街店哪一位联系呢？

路易斯太太：路易斯太太。

业务员：路易斯太太，我在想为什么你需要这些药呢？

路易斯太太：我们用这些药。

业务员：哦。我明白了。我可以懂得有什么特殊因素吗？

路易斯太太：我们的方针变了，我们需要新技术。

业务员：那请问是什么技术呢？

路易斯太太：我们发现用塑料键在某些地区能推迟老化，并且更换简朴。

业务员：什么，什么？塑料？我们卖这些产品。

路易斯太太：是吗？

业务员：是的。此外也许你们还需要我们的包装纸吧？

路易斯太太：哦，是的。

点评：虽然业务员在开始被回绝，但他找到了推销产品的新客户。

并且在向新客户推销时，又发现了新客户的新需求，进而销售出了新的产品。可见，在销售中要准备好多种手段，努力尝试多种也许，为自己的产品寻找其他客户，为客户找到所需求的产品。

面谈提问

在充足调查的基础上建立了现实的销售目的，并准备了多种多样的尝试措施，就可以去拜访客户进行面对面的销售谈判了。在面谈提问时要注意：

1. 提出可以讨论的问题

在面谈时，牢记不要提那些只回答“是”或“不”之类的封闭式问题，而应当提出某些开放式的问题，引导客户参与和你的讨论，这样才干在与客户的谈话中获得尽量多的有用信息，销售才有也许获得成功。

【情景片段】

业务员在向客户推销产品时遭到了回绝。

业务员：哦，听你这样说我觉得很遗憾。请问有什么特殊因素吗？

客户：是的。

业务员：我能问一下有什么因素吗？

客户：新方针。我们不能买这种设备了，我们租用了这种设备。

业务员：哦，那么你们一定对租用感爱好？

客户：但你们公司不出租。

业务员：不，我们目前出租，自一月份起。

客户：是吗？我可以理解一下你们的出租业务吗？

点评：业务员频繁地提出需要客户参与讨论的问题，得知了客户回绝的因素，并由此找到了共同点，引起了客户的爱好，交谈得以继续。

2. 保持对谈话的控制权

业务员在与客户面谈时，要随时注意保持对谈话的控制权。有效地控制谈判的积极权，这样才干引导谈判朝着有助于自己的方向发展，才有也许获得销售的成功。

【情景片段】

业务员甲与客户的对话。

业务员甲：你与否有爱好购买这种设备呢？

客户：什么条件，规定购买的数量是多少？

业务员甲：1。

客户：1？

业务员甲：对。上个月是12732。

客户：每件设备是多少钱？

业务员甲：15镑。

客户：啊！这样贵呀！不买。

业务员乙与客户的对话。

业务员乙：你有爱好订购广告印刷设备吗？

客户：这种设备的印刷数量是多少？

业务员乙：尺寸大小与数量很重要吗？

客户：固然很重要。虽然不是每个人都与此有关，但我要让每个人都懂得。

业务员乙：究竟是什么样的人呢？

客户：在工业界有影响的人。

业务员乙：那就是说质量要比尺寸大小重要了？

客户：是的。

业务员乙：我们的印刷设备的优势就在于它的质量上乘。

客户：是吗？那我看一下吧。

点评：在业务员甲与客户的对话中，客户始终在控制着谈话。这对实现成功的销售很不利，业务员甲也因此失去了一次成功销售的机会。而业务员乙却能保持着对谈话的控制权，将谈话内容不断引向对自己有利的方向，为顺利地实现自己的销售目的奠定了良好的基础。业务员要注意对话语权的控制，有效地控制谈判的积极权，这样才有也许实现成功的销售。

【自检】

请你根据如下情景片段，分析评价这位业务员的销售准备工作。

客户：我但愿没有挥霍时间。

业务员：太太，你买我们的产品已经9年了，固然没有挥霍时间。除非有些状况发生了变化。

客户：对，状况是变了。

业务员：我能问一下是什么状况变了吗？

客户：金融组织停止给一切中央公司集团贷款。

业务员：对，对，这的确是大变化，那你想怎么办呢？

客户：分散我们的工作程序。

业务员：那么你需要某些新的设备了？

客户：对，但不是你们发售的那种设备，我与你们公司有某些不快乐的经历。

业务员：两种软包装和某些产品曾浮现问题那是3年前的事了。自从我们重新调节了顾客服务工作后来，我们的顾客在4周内即可收到订货。我们是讲信用的。

客户：较好。但我懂得你们的产品不适合我们的需要。

业务员：我们有了某些新工人，为什么不让我们带你去参观一下呢？你与否乐意看一看呢？

客户：你将给我看什么材料？

业务员：你要买什么样的设备呢？

客户：不是你们生产的那种。

业务员：好。究竟是什么样的呢？

客户：体积小、轻便型。

业务员：我来的目的就是要告诉你，我们下个月就生产这种体积小、轻便的产品。

客户：为什么忽然变了？

业务员：那你们为什么也变了产品呢？

客户：由于我们公司必须在变化前适应它。

业务员：这同样也是我们的因素。

客户：哦，是吗？好吧，你能安排我在第三个星期参观你们的工厂吗？

请你根据以上事例，评价业务员的销售准备，将成果填入下表。

准备内容		与否做到
充足调查	客户调查	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	产品调查	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

	关系调查	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
建立目的	现实目的	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	准备多种尝试	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
面谈提问	讨论性问题	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	对谈话的控制	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

[见参考答案 1-2](#)

简介产品

1. 阐明利益

阐明利益就是从客户的角度来看自己的产品，要把产品的多种性能和客户的需要紧密联系起来，并按照客户的规定逐条地进行简介，指出客户可以由于购买产品而得到什么样的实际益处。阐明利益是要指出客户能获得的实际益处，而不是产品的概况。

【情景片段】

外科医生甲与病人的对话。

外科医生甲：这次外科手术有3名外科医生参与，只用5分钟就可以查出症结，再通过30分钟手术就可以完毕，然后你可以回到医院。你第三个做，怎么样？

病人：我不想第三个做，也不要第一种做。

外科医生乙与病人的对话。

外科医生乙：手术将完全使疼痛消失，也许你在四五天内有阵痛，但10天之内就能出院。你出院后可以先进行园艺劳动或者散步，在4周之内就可以重新工作。

病人：哦，你是说我可以做手术了？

点评：外科医生甲用自己的观点看所有问题，而外科医生乙则是站在病人的角度来简介这次手术，强调了病人通过这次手术所能得到的益处，而不是阐明手术的概况。产品销售的道理也是同样的。

2. 面对异议

在销售过程中，业务员不可避免地要遇到客户的异议，应当怎么妥善看待呢？

Ø对异议的态度

异议表达客户对产品感爱好，业务员应当保持冷静，尽量地引导异议向好的方向发展。同步，注意不要在感情上卷入与客户的争执，也不要对客户对产品的异议看作是对自己的异议。业务员在面对异议时，只有确立了这样的态度，才可以心平气和地继续与客户进行销售谈判，销售才有成功的但愿。

【自检】

请你阅读如下情景，并回答有关问题。

业务员正在努力说服客户购买他的产品，但客户觉得他的产品太贵。

客户：太贵了。

业务员：不，和其他竞争者是同样的价格。

客户：我是说对我来讲太贵了。

业务员：你为什么不早点儿说呢？我们有便宜的。

客户：是好的吗？

业务员：便宜的固然不好了。

客户：我不要不合格的产品。

业务员：那么，要好的？

客户：太贵了。

业务员：你这个愚蠢的家伙。

客户：你说什么？！

业务员：哦，抱歉。我是说这些产品都通过了所有的检查，并有9种不同的颜色。

客户：恐怕这些不合适。

业务员：哦，我明白了。为什么这些不合适？由于你觉得我是个蠢人。哎呀，我一定是个蠢人。

客户：不是这样的，我不是这个意思。

业务员：那为什么做不成这笔生意呢？

客户：我不喜欢这种的。

业务员：不，不，一定是不喜欢我。我懂得你恨我，恨、恨、恨、恨我！恨我！天啊！

根据这个情景，请你评价一下这位业务员看待异议的态度。

☞ _____

[见参照答案 1-3](#)

Ø 技术操作

业务员在面对异议时，在技术上应当把客户的抱怨具体拟定下来，并就异议内容和客户获得一致的见解。在此基础上，提出对客户的补偿措施。这样，异议对于业务员来说，也许就是一种好迹象了。

【情景片段】

一位业务员正在说服客户。

业务员：我能问一下你们与否则不想找我做养老金的委托人了？

客户：是啊，奖金太高了。

业务员：说的倒也是，但是它也能使你们获得利益呀。

客户：我想我们不倚靠着它。

业务员：但你想要在雇员退休后给每个雇员 1/3 的薪金吗？

客户：我们正想进行投票，但也许导致反对。

业务员：对，看起来表面是如此。但拟定养老金，公司中高层职工工资水平比过去要高得多，你注意到这一点了吗，先生？

客户：可是不乐旨在雇员退休后死去而遗孀却没有养老金。

业务员：也对，我们可以设立这一项。何况如果还是给每个雇员退休金 1/3 的工资，那就等于没做。

客户：是啊。这倒是所有公司一般都会有异议的问题。

点评：

这位业务员面对异议时，没有掺入个人的感情因素，而是将异议具体地拟定下来并提出了补偿措施，最后赢得了客户。

3. 结束销售

Ø注意购买信号

在客户的语言中，有许多都是表白客户要进行购买的信号。客户的购买信号对于销售能否成功的作用是不言而喻的，业务员要做的就是不要错过任何一种购买信号。抓住购买信号，然后努力促使客户签订订货合同。

【自检】

请你阅读如下情景，并回答有关问题。

业务员正在和客户进行销售谈判。

客户：这正是我们要买的东西。

业务员：是吗？那太好了。

客户：它们看上去质量较好。

业务员：是的，太太，是较好，是较好。

客户：那么……

业务员：如果有什么损坏也容易拿回来修理，对不对？

客户：好，我们过去用了诸多给你们添了麻烦。

业务员：哦，不，不，不。我想那些不是我们的吧？

客户：噢，不是你们的。

业务员：哦，是吗？我想我该走了，再会。

请问，这位业务员在说服客户的过程中错过了哪些购买信号？

☞ _____

[见参照答案 1-4](#)

Ø签订订货合同后立即结束销售

抓住客户的购买信号，认真陈述客户可以接受产品的理由，攻克客户的最后一分钟踌躇。剩余的就是双方签订订货合同了。签完合同后，这次的销售就应正式告一段落。业务员在此时应立即结束销售，以避免客户产生悔意而导致销售功败垂成。

【情景片段】

一位业务员在销售过程的最后。

业务员：这是最后一双美丽鞋了。

客户：我想会有诸多顾客抱怨他们买不到。什么价钱？哦，很合理。

业务员：那么，我给您装起来吧。

客户：好，固然。

业务员：好，好，较好。否则到工厂是会有延迟的。

客户：工厂生产有问题吗？

业务员：不，不，不，工厂上货还是及时的。

客户：我想我得考虑一下。

点评：这位业务员在客户决定购买后没有及时地结束销售，反而说出了引起客户疑虑的话，导致这次本来完全可以成功的销售在最后关头失败了。因此，订货后应当立即结束销售谈话！

【自检】

请你阅读如下情景，并回答有关问题。

业务员：我想向你简介一系列香水。

客户：是什么？

业务员：是现代化的，新鲜的，有活力更具吸引力，年轻人称之为“爱人”。

客户：“爱人”？值得争论。

业务员：我懂得你的意思。但是我们的市场调查表白许多人都喜欢它，应当能不久地推销出去的。

客户：这不是我要的那种。

业务员：有什么特殊因素吗？

客户：我们这里没有什么年轻人，他们常常出入超级市场。

业务员：这仅是 50 种为老年人制作香水中的一种。你们也想赢得年轻人，不是吗？

客户：但是年轻人不常来。

业务员：开始是老年人年轻人买礼物，是不是？可年轻人如果懂得你们卖这些东西就会向别人简介，来买的人就会多起来。香水味道很能阐明这些问题。

客户：到哪里去找年轻人？他们今天这里，明天那里，没有一种是忠实的顾客。

业务员：这倒是真的。但是，他们不在乎花多少钱。

客户：他们多花钱，我固然很想赚钱。

业务员：因此你想试用一下吗？仅是试用，试用一半吧？

客户：试用一半？

业务员：就这样吧。在第一期订货中有 3% 的试用品。

客户：好吧，如果你想再光顾，试用品可以协助加快推销，欢迎你后来再来。

结合本节内容，你觉得这位业务员对产品简介的成功之处表目前哪里？

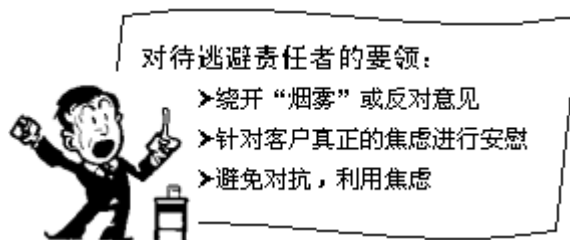
[见参考答案 1-5](#)

成功的销售（下）

看待不同类型的客户

不顾一切的逃避责任者

不顾一切的逃避责任者类型的客户到处可见，他们的特性是焦急、胆怯出错误。看待逃避责任者应做到：绕开“烟雾”或反对意见；针对客户真正的焦急进行安慰；避免对抗，运用焦急。



1. 绕开“烟雾”或反对意见

逃避责任者胆怯出错误，因此在决定与否购买时往往会提出许多反对意见，而其中有许多也许是他为了逃避责任而故意施放的“烟雾”。业务员应当绕开这些“烟雾”。绕开第一次的反对意见，才有也许辨别真伪，找出他真正的反对意见是什么。

如果业务员被逃避责任者故意施放的“烟雾”所困惑，无法绕开第一次的反对意见，那么就很有也许失去了此类客户。

【情景片段】

一业务员正在努力说服一种逃避责任者类型的客户。

业务员：你决定了吗？

逃避责任者：今天不行，谢谢。

业务员：为什么？

逃避责任者：你们价格太高了。

业务员：太高？这可是一台性能非常先进的电子计算机，你已经找不到比这更便宜的了。你可真会开玩笑。

逃避责任者：对我们来说太贵了。

业务员：那好，我们先不谈价格。这可是你要找的微型计算机，对不对呢？

逃避责任者：是的。但是我据说……

业务员：据说什么？

逃避责任者：也没什么。我据说你们的附加服务不那么周到。

点评：这位业务员在逃避责任者客户故意施放“烟雾”时没有被困惑，而是很理智地绕开了客户的第一次反对，引导着客户说出了真正的因素。从而自己就变得积极，不仅可以正面迎击客户，并且能使得谈判得以继续。

2. 针对客户真正的焦急进行安慰

逃避责任者的核心特性是焦急，在找到他真正的焦急之后，就要针对他的焦急来组织自己的说辞。虽然要努力地去安慰他，但是安慰不是目的，而是一种手段，是为了最后赢得客户，是为实现自己的销售目的服务的。

3. 避免对抗，运用焦急

这一类型的客户胆怯出错误，最恨吵架和对抗，因此应避免与其对抗，而应当充足运用他的焦急，让他为不买而担忧，这样他就有也许做出业务员所盼望的决定。

【自检】

请阅读如下情景片段，并回答有关问题。

业务员：你看一看这是你要找的机器？

客户：可靠性如何？像我们公司这样高度紧张的生产环境，忽然停机可是件大事。

业务员：如果我用数字证明其可靠性，我们与否可以谈下去呢？

客户：固然可以，但是万一出故障，维修能有保障吗？

业务员：那还用说。但是你应当跟维修经理谈此事，但我相信他会保证在 24 小时内提供维修，并在合同内写进惩罚条款。因此说如果你觉得价格合适，我们能满足你对可靠性和维修的规定，你要的是这种机器吗？好，你看一看。

客户：固然，不，我不懂得。我们历来没用过这样的机器。

业务员：哦，这样说你们没有用过它？

客户：没有。

业务员：诸多人已转用这种最新设备，我可以给你本地 7 家安装了此种机器的公司的名字和电话。

客户：是吗？我要与同事商量一下，他们或许会铤而走险，说不定我也会呢。

业务员：是吗？紧张和胆怯是肯定有的。由于诸多公司见到这些新机器时也很紧张，甚至胆怯。

客户：胆怯？怕安装这些东西？

业务员：不，不是怕安装，而是怕落后。你瞧就业中心有的是被新技术甩在背面的人。

客户：我再想一想。

业务员：好的。诸多公司都已经转用了此类设备，由于这是第一流的技术设备，是用通过考验的系统研制成功的。固然，你也可以冒险去等待真正的技术革命。

客户：我要好好地考虑一下。事实上我已经想过了，我想我要买。

结合本节内容，分析这个情景片段。

1. 这位客户与否属于逃避责任者类型的客户，为什么？

✎ _____

2. 请你评价这位业务员所采用的对策。

(1) 业务员与否绕开了客户的第一次反对意见？

✎ _____

(2) 业务员与否找到了客户真正的焦急？

✎ _____

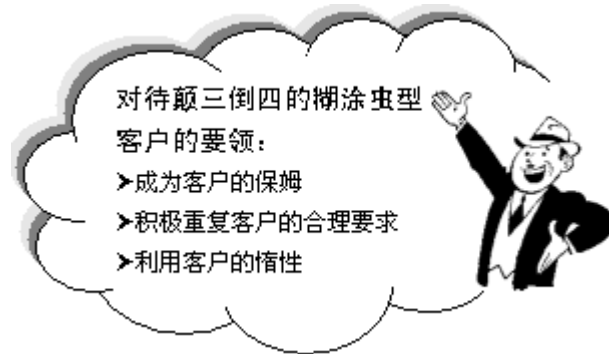
(3) 业务员与否运用了客户的焦急？成果如何？

✎ _____

[见参考答案 1-6](#)

颠三倒四的糊涂虫

这种类型客户的特性是懒于动脑，没有什么想法，工作没有计划，做什么事都是虎头蛇尾，半途而废。看待这一类客户一方面应成为其保姆，另一方面积极地反复客户的合理规定，最后还应积极地运用客户的惰性。



1. 成为客户的保姆

业务员在看待颠三倒四的糊涂虫型客户时，第一条要领就是当一名保姆，帮他思考，帮他做事，并且很有也许要做两次。业务员在此时不能怕麻烦，更不可以有厌烦的举止。只有先做好保姆，才有也许赢得此类顾客。

【情景片段】

一业务员正在和一糊涂虫型客户交谈。

业务员：你好，我是一家办公室打扫公司的。

客户：你好。干嘛不寄些简介给我？

业务员：上个月我来时，曾给你留了某些销售简介。

客户：当真？

业务员：是的，你当时还说这些销售简介我们要好好地研究一下。

客户：我会的，会的。但是还是给我份简介让我看看，你们下次再来。

业务员：但这次我没有带。

客户：为什么？

业务员：我已经给过你一份了。

客户：干脆告诉我某些事实和数字吧。

业务员：我目前没有，上次都给过你了。

客户：那你带着公文箱干什么？

业务员：装的是订货单，尚有午饭。

客户：火腿三明治？买一百份儿要多少钱？

业务员：我们不是开饭店的，是办公室打扫公司。

点评：这个客户是典型的颠三倒四的糊涂虫型，对于此类客户应当准备好做一种保姆。而这位业务员却没有可以根据客户特点做好相应的准备。这种做法有也许失去此类客户。

2. 积极地反复客户的合理规定

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/277150033045006120>