

销售技能培训手册

销售技能培训手册

（一）商务礼仪——打造个人形象

1 仪表

1.1 头发

应保持适当长度，整洁、干净；保持经常修剪，不宜涂抹过多的头油、发胶；不要染成除黑色以外的颜色；不应有头皮屑等。

男士：不宜留长发，脑后的头发不得接触到衬衣的领口处。头发不得盖住耳朵，鬓角不要过长；

女士：披肩发要整齐，不要看上去没有经过梳理；不要留怪异的发型；头发帘不要长过眉头，挡住眼睛。

1.2 脸部

男士：尽可能不要留胡子，即便留也应整齐。脸部应保持干净,注意鼻毛不要露外；

女士：不宜化过浓的妆，眉毛、嘴唇不要用例如黑色等怪异颜色化妆。

1.3 口腔

口味应保持清新，牙缝不要有食物残渣。

1.4 指甲

不要留长指甲，女士不要涂抹颜色过于鲜艳的指甲油。

1.5 香水

男士：应尽量使用名牌的男士专用香水；

女士：不宜喷洒味道过于浓重、气味过于怪异的香水，应以气味芬芳、清淡为好。

2 男士服饰

2.1 帽子

商务工作不可戴帽子、围巾。

2.2 服装

正式的商务礼仪中，男士必须着西装、衬衣并打领带。

西服：西服一定要笔挺，颜色以藏青、深蓝、灰色和米色为主，不要穿白色、红色、黑色（正式晚宴可穿黑西装）和绿色的西服；新西装袖口的标签要拆掉；一般穿西装只扣第一个扣子，如果是三个扣的西装，可扣前两个扣子；坐下时应解扣，站起后应随手将扣系上。

衬衣：衬衣要干净、整齐，尽量不要穿带有明花、明格的衬衣，最好穿质地较好的长袖衬衣；浅颜色衬衣不要太薄；袖口、领口要干净、平整；袖口要系好，袖子应比西装的袖子长出一公分，并能盖住手背；领角有扣的衬衫即使不打领带也要扣上；不打领带时，衬衣第一个扣子要解开；不要穿太旧、起泡或起球的衬衣。

领带：领带的颜色不要浅于衬衣，尤其不要黑衬衣打白领带；不要带怪异的领带（如：皮的、珍珠的）；领带下摆应长过皮带扣

少许；穿毛衣或马甲时，领带应放在毛衣、马甲的里面即贴住衬衣。

2.3 腰带

一定是黑色皮腰带，腰带扣不要太花，不可打其它色腰带，也不能太旧。

2.4 裤子

裤子不得有褶，要有裤线；裤子不要太短，应盖住鞋面。

2.5 鞋

男士的皮鞋应以深色为主，如黑色、棕色或灰色。不要穿太陈旧的皮鞋，要干净，跟不要太高。

2.6 袜子

应穿深色质地好的袜子，如棕、深蓝、黑色或灰色。不要穿质薄透明的袜子，尤其不能穿白袜子。

3 女士服饰

3.1 帽子

女士在商务场合也不应戴帽子，晚宴除外。

3.2 服装

女士应以职业装为主；穿套装时上衣不要脱掉；商务场合不要穿着无袖的上衣，切忌袒胸露背、透亮、领口过低、过于怪异或是露脐；

3.3 裙子、裤子

不要穿超短裙、牛仔裙或带穗的休闲裙；裤子要整齐，顺溜；

不要穿过瘦的裤子，也不要穿吊脚裤或是三五裤。

3.4 鞋

鞋子应与服装相配；不要穿露脚趾的鞋；尽量不要穿凉鞋上班或是去商务场合；颜色不要过于鲜艳，鞋跟不要太高或太细或有破损，鞋面要干净，装饰物不宜过多；无鞋跟会使女士缺少女人味。

3.5 袜子

必须穿袜子；高筒袜的上端应被裙子盖住；袜子质地、颜色与裙子、鞋的颜色要相配；不要穿带花的、白色、红色或其他鲜艳颜色的袜子；长筒袜不能有破损。

3.6 提包

女士用的提包不一定是皮包，但必须质地好，庄重并与服装相配；不能拎纸袋或塑料袋；不能背双肩背包，更不要只拿一个化妆包。

4 行为举止

4.1 要

4.1.1 与人交流要时刻表示关注，始终保持微笑，肯定处微笑点头；

4.1.2 保持同他人 1 米的距离；

4.1.3 说话、交谈与对方视线应经常交流（每次 3~5 秒），其余时候应将视线保持在对方眼下方到嘴上方之间的任一位置，重要的时刻眼神尤其要与对方有交流。

4.1.4语速适中；

4.1.5手势明确、适度。指示物体时要并拢手指引导他人的目光；

4.1.6站立时，挺胸、抬头、收腹，手自然下垂；行走时身体略微前倾、视线注视前方，步伐沉稳；

4.1.7坐在办公桌前姿势应人人以精神饱满、积极的印象。

4.2 不要

4.2.1视线游移或面无表情；

4.2.2大声笑闹或窃窃暗笑；

4.2.3精神萎靡不振；

4.2.4语速过快；

4.2.5手势过于夸张；

4.2.6用手指他人或做嘲弄、侮辱他人的手势；

4.2.7坐姿懒散、翘脚或抖动；

4.2.8走路时后仰或眼向下看，走路摇晃、跳动。

5 电话礼仪

5.1 拨打前

5.1.1时间与时机的选择得当；

5.1.2谈话对象的选择准确，重要的内容应在打电话之前用笔写出。

5.2 接通后

5.2.1对相识的人，简单问候即谈主题；

5.2.2对不相识的人，先讲明自己的身份、目的再谈问题；

5.2.3用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”等礼貌用语。

5.3 拨打中

5.3.1表达全面、简要扼要（有的公司规定交谈时间一般不超过3~5分钟）；

5.3.2需谈论机密或敏感话题时，电话接通后要先问对方谈话是否方便；

5.3.3交谈中如有事情需要处理，要礼貌告知对方，以免误解；未讲清的事情，要再约时间并履行诺言；

5.4 情况处理

5.4.1如所找对象不在，应委托他人简要说明原由，主动留言，留下联系方式和自己姓名；

5.4.2记住委托人姓名，致谢。

6 拜访礼仪

6.1 联系拜访：确定访问目的，约定时间、地点，告知对方到访人员的姓名和身份；

6.2 确认拜访：提前一天确认访问，若有变化，应尽早通知对方；

6.3 准备：出行前再次检查所需的名片、公司材料、会谈文件等资料；应检查是否携带笔、本等记录用品

6.4 赴约：准时赴约，最好留出几分钟时间检查衣着、发型；如有可能，见客户前应进洗手间检查整理衣服、发型；重要约会应提前 5 分钟到达；

6.5 结束拜访：致谢；重要会面应在结束以后写一封感谢函或会议纪要，或两者兼有（特别是重要的销售会面）。

7 其它常见礼仪

7.1 使用通讯工具礼仪

7.1.1 重要会议（特别是会见客户时）应关闭手机或改为震动方式；

7.1.2 尽量不要接听手机，如有必要接听手机电话，一定要离位；但有一点要注意，与客户谈话做此举动往往会引起客户的不满，尽管他并不表示出来；

7.1.3 不要借用客户的手机打电话。

7.2 电梯礼仪

7.2.1 乘坐电梯不要同时按上下行按钮；

7.2.2 乘电梯应先下后上，千万不能堵在门口，应让出通道；

7.2.3 先上的人员应主动按住按钮，以防电梯夹人；

7.2.4 上电梯人员应自觉面对电梯门靠边站立；

7.2.5 出入电梯应以方便为主，如有可能可要注意通常的礼仪，如女士优先、老人优先；7.2.6 乘坐滚梯时应站在滚梯的右边。

（二）成功销售员具备素质——提升个人素质

1 优秀销售人员具备的素质

优秀的销售人员一般在以下四个方面具有良好的素质：内在动力；干练的作风；推销能力；与客户建立良好关系的能力。这四者相辅相成，缺一不可。

1.1 内在动力

不同的人有不同的内在动力，如自尊心、幸福、金钱等，但所有优秀的销售人员都有一个共同点：有成为杰出人士的无尽动力，这种强烈的内在动力可以通过锤炼和磨练形成，但却无法教会。人的内在动力的源泉各不相同，如受金钱的驱使、渴望得到承认、喜欢广泛的交际等。

1.2 严谨的工作作风

优秀的销售人员总是善于制定详细、周密的工作计划，并且能在随后的工作中不折不扣地予以执行。其实，销售工作并不存在什么特别神奇的地方，有的只是严密地组织和勤奋地工作。一位成功的总裁如是说：“我们优秀的销售人员从不散漫和拖拉，如果说他们将在2天后与客户会面，那么你可以相信，2天后他们肯定会在客户那边的。”

销售人员最需要的优秀品格之一是“努力工作”，而不依靠“运气”或技巧（虽然运气和技巧有时也很重要）；或者说，优秀的销售人员有时候之所以能碰到好运气是因为他们总是早出晚归，他

们有时会为一项计划工作到深夜，或者在别人下班的时候还在与客户洽谈。

1.3 完成销售的能力

如果销售人员不能从客户那里获得订单，即使他的技巧再多、再好，那也是枉然。

无法成交就谈不上完成销售，一般而言，优秀的销售人员总会想法设法来与客户达成共识，从而顺利签单。如何才能成为一名优秀的销售人员呢？即销售人员应该具备一种百折不挠、坚持到底的精神，应该像运动员一样不怕失败，甚至到最后一刻也不放弃努力。

优秀的销售人员往往对自己和所销售的产品深信不疑，通常都十分自信并坚信自己的决策是正确的；十分渴望成交，通常会在法律和道德允许的范围内采用各种方法来使设法交易获得成功。

1.4 建立关系的能力

在当今的关系型营销环境中，优秀的销售人员最需要注意的一点是：成为解决客户问题的能手和与客户发展关系的行家（未来的销售人员将不再是销售人员，而是客户的顾问），力求敏锐地把握客户的真实需求。

优秀的销售人员通常是这样的：他们全神贯注，很有耐心，细致周到，反应迅速，善于倾听，十分真诚；他们能站在顾客的立场上，用客户的眼光来看问题。

客户更希望销售人员成为其“业务伙伴”而不是“玩友”，销售人员应该很清楚这一点。优秀的销售人员所做的不是去讨客户的欢喜，而是应该真正去关心客户的利益，关心客户的业务发展方向，关心怎样才能帮上客户的忙。

2 成功销售员的基本特征

一个成功的销售员必须要有三个最基本的特征：正确的态度、合理的知识构成和纯熟的销售技巧。

2.1 正确的态度

正确的态度是成功的保证。作为销售员，需要具备三种态度：

2.1.1 成功的欲望

任何销售员的脱颖而出，都源自于成功的欲望，这种成功的欲望最初的出发点很可能是对金钱或者物质的欲望，即销售多少产品以后能获得多少物质收获，以便使其个人生活和家庭生活变得更加美满幸福。这种成功的欲望正是促使销售员不断向前的推动力。

2.1.2 强烈的自信

销售员的第二个态度是强烈的自信。这种自信不仅仅是对自己的自信，更重要的是对销售工作的自信。作为一名销售员，你将拥有全公司最光荣最神圣的一份职业。任何一名成功的销售员都对自己的职业充满由衷的热爱，对事业充满强烈的信心。

2.1.3 锲而不舍的精神

销售员需要具备的第三个态度就是锲而不舍的精神。销售是

整个销售过程都充满艰辛和痛苦，因此锲而不舍的精神是销售成功的重要保证。无数次实践证明：在销售之前遇到的挫折越大，克服挫折产生的成绩就会越大。

施乐公司就是一个典型例子。在施乐，人们常有这样的感觉：任何一个人，如果两次、三次、十次、几十次遇到了挫折，那么他取得的成绩将是最大的，因为他的每一次成功的销售都是从失败开始的——他经历的失败比别人多，积累的经验也就比别人多，相应的，他所取得的成绩也就比其他同事更显著。

2.2 合理的知识构成

从某种意义上说，如果销售工作要求销售员有一定的天分，那么肯定有些人有这些天分，而另一些人则没有这样的天分。显然，天分是不可以强求的，但可以通过后天的勤奋学习得到弥补。那么，一名销售员可以通过学习得到什么呢？可以得到知识和技巧。

销售员需要具备哪些知识？每个销售员、每个销售经理都会想到关于产品和公司的知识。实际上，由于销售工作面对的是客户，所以在销售员的知识构成中，排在第一位的应该是客户的相关知识——你是否了解你的客户，是否了解你的客户的业务？每支销售队伍都有各种介绍自己公司和产品的资料，甚至每天晚上都会熟悉一下产品知识；但是每个销售部订阅很多关于客户的杂志，或者购买许多关于客户的书籍的情况却不多见。这种情况非常普遍，导致销售员和客户的距离变得越来越大。有时候销售员

但是在和这个客户进行面对面交流的时候，销售员却往往不知道要说些什么。这种情况非常典型，而它的病根就在于不重视对客户知识的积累。

所以说，在销售员的知识体系中，客户知识是最重要的。全面、主动地了解客户的相关信息，见到客户的时候才会有更多的话可说，而且这些话也往往是客户所喜欢的。因此，作为销售员，首先要了解客户知识，其次才是产品知识和公司知识。

2.3 纯熟的销售技巧

销售员应该具备的第三个特征是掌握纯熟的销售技巧。销售员最需要的就是销售的技巧。关于销售，有一系列专业的销售技巧，包括客户管理技巧、时间管理技巧、服务技巧等等。这些技巧可以帮助一个普通的销售员脱颖而出成为一个杰出的销售员，也只有具备了专业技巧和专业销售行为的销售员，才有可能成为一名专业的优秀销售员。我们将在后面的章节具体讲述和分析何谓专业的销售技巧、何谓专业的销售行为，下面先学习销售的两个基本原则。

3 销售的两个基本原则

图 1-1 销售的两个基本原则

所有的销售都遵循两条最基本的原则：见客户；销量与拜访量成正比。这两条原则是销售工作最基本的保证，销售员一定不能忘记。

3.1 见客户

如果没有见到客户，再高明的技巧、再渊博的知识都没有用处，所以要多花时间和客户一起度过。

在 IBM 公司经常可以看到这样的“怪事”：一大早，班车到公司后，很多人下车后就疯狂往大楼的门口跑，速度非常快。其实这时候还没到上班的时间，为什么大家都一窝蜂往办公室跑？原来公司的相关政策迫使员工珍惜每分每秒。例如销售部和市场部并不是所有的员工都有自己的办公桌，而是几个人共用一个办公桌，所以大家都想第一时间抢占办公桌，以便尽快整理资料后及早去见客户，争取有更多的时间和客户一起度过。那么没有办公桌的同事怎么办呢？只能在客户那里度过，这也促使销售员用更多的时间去拜访客户，和客户一起度过。

3.2 销量与拜访量成正比

每一个销售员都想销售更多的产品。其实，最根本且永不过时的方法，就是使你的销量和拜访量永远成正比。如果说对销售技巧的掌握有时比较困难，自己不好控制，那么拜访客户的数量完全可以由自己来决定。作为销售员，必须牢牢记住，你的销量与你拜访客户的数量永远是成正比的。

以上就是销售的两条最基本的原则，不管你是否掌握了高深的技巧，你都应该严格遵循这两条原则。

4 销售员的工作内容

一个专业的销售员主要有三项工作：

1—3 销售员的主要工作示意图

4.1 甄选潜在客户

销售员要做的第一项工作就是甄选潜在客户。通过报刊、杂志、广告、互联网、亲朋好友等多种途径去了解哪些客户有可能会购买你的产品，哪些客户有可能会成为大客户。这是销售员非常重要的工作，特别是对于新的销售员来说，更需要多花时间来

做这部分的工作。

4.2 拜访客户

销售员的第二项工作是面对客户、拜访客户。所谓“销售诀窍”、“专业的销售技巧”都是指在拜访客户的过程中所要用到的各种技巧。

拜访客户要搞清楚流程：先找谁？再找谁？然后找谁？应该找谁？谁能够决定购买？

4.3 保持与老客户的良好关系

销售员的第三项工作就是保持和老客户之间长期良好的关系，避免老客户流失。这也是非常重要的工作，但是却被很多销售员忽视了。

研究数据表明，维持一个老客户是开发一个新客户的成本的1/5，但是很多销售员认为同老客户已经很熟了，不用再花太多的时间去照顾，而一旦发现老客户突然转到竞争对手那里时，后悔已经来不及了。因此，维护与老客户长期良好的关系也是销售工作的一个重要部分。对于一个老的销售员来说更是如此——维

常常超

过。成功销售员的经验告诉我们，老客户往往可以帮助你完成销售定额，而开发新客户则是为了超额完成销售任务，从而拿到额外的奖金。

（三）销售基本技巧——提升个人销售技能（一）

在这个销售技巧中，首要的就是与客户建立联系。与客户建立联系的目的就是为了更好地了解客户的需求，做到“知己知彼”。

实践证明，如果你与客户之间并未建立任何关系，客户就不会轻易把他的需求告诉你。换句话讲，只有你与客户之间建立了一定的关系，或者客户对你有一定的信任，才有可能把他的需求告诉你。因此，如何建立客户对你的信任，就是销售员首先要解决的问题。

1 如何获取客户信任

建立联系，实际上就是使销售员与客户之间的关系由陌生变得熟悉，由熟悉变为朋友，最终达到最高的境界——不是亲人胜似亲人。

1.1 从陌生到熟悉

实际上，这种变化源自于客户对你的信任。当客户对你的信任度非常低时，不可能告诉你他的需求，也不会购买你的产品。所以，从陌生到熟悉是与客户建立联系时要完成的第一个步骤。

我们知道，进入一个新公司后会有很多陌生的同事，但时间长了以后大家自然而然便熟悉了。熟悉客户的方法其实也非常简

单,就是多去拜访客户,拜访的次数多了,自然就与客户熟悉了,也会或多或少增加相互间的信任。

1.2 从熟悉到朋友

从熟悉到朋友是一个巨大的飞跃,也是客户对你信任的进一步提升。试想,什么样的人会成为朋友呢?很简单,有共同兴趣和爱好的人最容易成为朋友。所以要和客户成为朋友,就要找出你和客户共同的兴趣和爱好,从兴趣和爱好去培养你与客户之间的友谊,增加你与客户之间的信任。

很多销售团队都希望招聘兴趣广泛、各种活动都能参与的销售员,其目的非常简单,即有助于同各种各样的客户成为朋友。如果一名销售员与任何人在一起的时候都能很快找到一个共同兴趣,并且对这个兴趣的了解程度也常常超越客户,那么他无疑会拥有众多朋友般的客户。当然,要做到这一点并不是一件容易的事情。

共同的兴趣可以使你成为客户的一个朋友,这也是所有的销售员所追求的目标。目前,大多数销售员和客户之间只停留在熟悉的层次上,例如一起参加一些活动如吃饭、看电影等。吃一两次饭,你和客户之间的熟悉程度可能会有所加深,但是要从熟悉变成朋友,达到一个质的变化,就必须开发出你和客户的共同兴趣。所以销售员要注意,一定要抓住客户的兴趣所在,多做客户感兴趣的事情。

1.3 不是亲人胜似亲人

发展与客户的关系，其最高境界是与客户之间达到一种类似亲人的关系。类似亲人是什么样的感觉？就是同舟共济、患难与共，时时处处站在对方的角度考虑问题。如果你能对客户做到这一点，像亲人一样对待客户，那么你与客户的关系肯定会进一步升华，客户对你的信任也一定会日益增长。当客户把你当作亲人一样看待的时候，销售就变得非常简单了。

所以说，建立联系的目的就是不断增进销售员和客户间的相互信任，从而使关系不断提升——由陌生到熟悉、到朋友、到胜似亲人。

2 建立联系的具体步骤

2.1 问候客户

初次拜访客户，见到客户后当然要问候客户，如“张先生你好”、“早晨好”、“下午好”等，但要记住，这种问候应该来自你的内心，应该很自然地流露出你对客户的真心问候，而并不只是几个简单的字。

2.2 自我介绍

问候客户以后要做自我介绍。自我介绍非常重要，并且有严格的步骤。按这六个步骤去做，有助于打消客户的疑虑。

2.2.1 介绍自己的全名

从客户信任程度的角度讲，全名比起简单介绍姓氏可信度更高，因为客户对你的了解越多，他对你的信任也越深。

2.2.2 介绍自己的公司

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/817141000131006160>